

CONFÉRENCE INTER AFRICAINE DES MARCHÉS D'ASSURANCES  
(CIMA)

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)**

**BP 1575 YAOUNDÉ / CAMEROUN**

Tél : (237) 220 71 52 Fax : (237) 220 71 51

E-mail : [iia@iia-cameroun.com](mailto:iia@iia-cameroun.com)

\* \* \*

**RAPPORT D'ÉTUDES ET DE STAGE EN VUE DE L'OBTENTION  
DE LA MAÎTRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES  
(MST-A)**

**THEME DE REFLEXION :**

**ETUDE CONTRIBUTIVE SUR LA MISE EN PLACE  
D'UNE ASSURANCE COUVRANT LA MICROFINANCE**

Présenté par :

**M. ADOUM Nadjara**

7<sup>è</sup> Promotion du cycle II/MST-A  
année : 2004-2006

Sous la direction de :

**Mr GALI Mah**

Chef de Département Réassurance  
Statistique, Sinistres et Contentieux de la  
STAR Nationale s.a.  
10<sup>è</sup> promotion du cycle III/DESS-A (IIA)  
Année 1990-1992

CONFÉRENCE INTER AFRICAINE DES MARCHÉS D'ASSURANCES  
(CIMA)

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)**

**BP 1575 YAOUNDÉ / CAMEROUN**

Tél : (237) 220 71 52 Fax : (237) 220 71 51

E-mail : [iia@iiacameroun.com](mailto:iia@iiacameroun.com)

\* \* \*

**RAPPORT D'ÉTUDES ET DE STAGE EN VUE DE L'OBTENTION  
DE LA MAÎTRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES  
(MST-A)**

**THEME DE REFLEXION :**

**ETUDE CONTRIBUTIVE SUR LA MISE EN PLACE  
D'UNE ASSURANCE COUVRANT LA MICROFINANCE**

Présenté par :

**M. ADOUM Nadjara**

7è Promotion du cycle II/MST-A  
année : 2004-2006

Sous la direction de :

**Mr GALI Mah**

Chef de Département Réassurance  
Statistique, Sinistres et Contentieux de la  
STAR Nationale s.a.

10è promotion du cycle III/DESS-A (IIA)

Année 1990-1992

# SOMMAIRE

## **INTRODUCTION GENERALE**

### **1ere Partie : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA STAR**

#### **Chapitre I : les différents organes de la STAR**

- Section 1 : l'Assemblée générale
- Section 2 : le Conseil d'Administration
- Section 3 : la Direction Générale

#### **Chapitre II : Description des activités des Départements et Services**

- Section 1 : le Département Production
- Section 2 : le Département Vie
- Section 3 : le Département Réassurance, Statistiques, Sinistres et Contentieux
- Section 4 : le Département administratif et financier

### **2eme Partie : ETUDE CONTRIBUTIVE SUR LA MISE EN PLACE D'UNE ASSURANCE COUVRANT LA MICROFINANCE**

#### **Chapitre I : la micro finance**

- Section 1 : Généralités
- Section 2 : l'éclosion de la micro finance en Afrique
- Section 3 : l'introduction de la micro finance au Tchad
- Section 4 : la pratique de la micro finance au Tchad, cas de la FINADEV

#### **Chapitre II : la micro assurance**

- Section 1 : la micro assurance, un produit en développement
- Section 2 : les produits à proposer
- Section 3 : méthodes de perception de primes
- Section 4 : proposition de couverture en assurance

#### **Conclusion générale**

## Abréviations

<b>STAR :</b>	Société Tchadienne d'Assurances et de Réassurances
<b>EMF :</b>	Etablissement de microfinance
<b>IMF :</b>	Institution de microfinance
<b>IMA :</b>	Institution de microassurance
<b>CIMA :</b>	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
<b>COBAC :</b>	Commission bancaire de l'Afrique Centrale
<b>CEMAC :</b>	Communauté Economique et monétaire de l'Afrique Centrale
<b>UEMOA :</b>	Union Economique et Monétaire Ouest Africain
<b>SCOR :</b>	Société Commerciale de Réassurances
<b>IARD :</b>	Incendie Accidents, risques divers
<b>COOPEC :</b>	Coopérative d'Epargne et de Crédit
<b>IMCEC :</b>	Institution Mutualiste ou Coopératives d'Epargne et de Crédit

## DEDICACE

Nous dédions ce travail à notre regretté père NADJARA, qui a supporté nos caprices de tendre enfance, qui a guidé nos premiers pas vers l'école ;

Ainsi qu'à notre mère DJIMIE Arkali, notre épouse HALIME Rahama et mes enfants nés et à naître.

Nous le dédions également à tous nos frères, sœurs et amis qui ont suscité en nous le goût du travail bien fait ; sans oublier toutes nos connaissances.

## REMERCIEMENTS

Qu'il ne nous soit permis d'adresser nos sincères remerciements à :

- **ALI Adoum Djaya**, Directeur Général Adjoint de la STAR Nationale s.a., à tout le personnel et plus particulièrement à Messieurs **YAYA Soumaïne**, **BRAHIM Mahamat**, **HASSANE Samir** pour l'excellent Encadrement et Conseil dont nous avons bénéficiés durant le stage.
- **ALI Faudet** pour son soutien indéfectible et ses meilleurs encouragements et **RAMADAN Madjitolngar** pour avoir saisi ce document.
- Monsieur **NGONODJI Kordjé Reben**, pour ses conseils et encadrements.
- Monsieur **RAHAMA Djibrine**, pour son soutien à ma famille pendant mon absence.
- Messieurs **RAMADAN Dany Kinder**, **NALEM Kabo** pour leur soutien moral durant notre séjour à Yaoundé (Cameroun).
- Messieurs **YOUSSOUF Nadjara**, **ARKALI Nadjara** et Madame **FATIME Nadjara** pour leur soutien indéfectible.
- Messieurs **HAROUN Ousmane Saker**, **ISSA Dakour Kara**, **MOUSTAPHA Ali (Bana)**, **LAMANA Kanika**, **IBRAHIM (OMO)** pour leurs soutiens durant notre séjour à N'Djaména pour le stage.
- Tous les enseignants de la 1<sup>ère</sup> promotion DAT-A (1991-1993) et de la 14<sup>ème</sup> promotion DT-A (1999-2001), ainsi qu'à la direction du Centre Professionnel de Formation en Assurances (CPFA) et le service du contrôle des assurances.
- A toute la promotion DESS-A/MST-A 2004-2006 pour les échanges fructueux que nous avons entretenus pendant notre formation.
- A toutes et à tous, nous leur sommes très reconnaissants.

## INTRODUCTION GENERALE

La formation théorique suivie pendant dix sept (17) mois par les étudiants de l'institut international des assurances (IIA) est complétée par un stage pratique de cinq (5) mois dans une compagnie, une agence générale, une maison de courtage, une direction ou un service du contrôle des assurances.

C'est dans ce cadre que nous avons eu à effectuer un stage du 12 juin au 12 octobre 2006 à la société tchadienne d'assurances et de réassurances (STAR Nationale sa.)

Le stage nous a permis de mettre en pratique les connaissances théoriques acquises pendant la formation. Il donne lieu à la rédaction d'un rapport d'études et de stage en vue de l'obtention du diplôme de maîtrise en sciences et techniques d'assurances (MST-A).

Le présent rapport est divisé en deux (2) parties :

- La première partie traite de l'organisation et du fonctionnement des différents départements et services au sein de la société.
- La deuxième partie est consacrée à une « étude contributive sur la mise en place d'une assurance couvrant la microfinance »

La microfinance aide beaucoup de ménages à faibles revenus dans la plupart des pays africains. Elle se trouve néanmoins confrontée aux risques (maladie, décès, accidents...) et l'absence d'une couverture en assurance dans ce domaine nous a conduit à réfléchir sur une solution théorique d'une assurance couvrant la microfinance que nous baptiserons « microassurance ».

Ce modeste travail ne constitue qu'une tentative qui vient s'ajouter à ceux déjà ébauchés par nos devanciers et nous osons croire que d'autres, plus avertis, pourront en achever la réalisation et l'extension à d'autres types d'activités.

Enfin, nous demandons aux éventuels lecteurs de ce document leur indulgence pour les insuffisances qu'ils auront à constater.

*PREMIÈRE PARTIE :*

**ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT  
DE LA STAR NATIONALE S.A.**

La STAR nationale s.a. a été créée par ordonnance n° 010/PCSM/SGG du 30 juin 1977 après le départ des filiales des sociétés étrangères installées au Tchad. Elle a été modifiée par ordonnance n° 002/PCE/CFN du 24 janvier 1991. Elle fut une société anonyme d'économie mixte au capital de 260.300.000 CFA jusqu'en 1992 où, l'Etat tchadien détenant la majorité du capital, a cédé ses actions aux particuliers. Sa privatisation est intervenue à la suite de l'assemblée générale du 09 août 1995.

Actuellement, la STAR a un capital de 500 millions F cfa (divisé en 50.000 actions de 10.000 F cfa chacune). Conformément à l'article 329-3 du code CIMA. Elle présente les opérations d'assurances des branches IARD et des produits VIE malgré le principe de spécialisations des branches prévu par le code de CIMA. De même, elle procède à l'acceptation des affaires cédées par ses rétrocessionnaires.

## **CHAPITRE 1 : LES DIFFÉRENTS ORGANES DE LA STAR**

La STAR dispose d'une assemblée générale, d'un conseil d'administration et d'une direction générale.

### ***Section 1 - L' ASSEMBLÉE GÉNÉRALE***

Les actionnaires de la STAR se réunissent en Assemblée Générale qui peut se tenir en session ordinaire ou extraordinaire suivant les circonstances. Elles sont convoquées soit par le conseil d'administration ou les commissaires aux comptes, soit par un mandataire désigné par la justice à la demande d'un ou plusieurs actionnaires réunissant le dixième au moins du capital.

Les Assemblées Générales ordinaires sont celles qui se tiennent dans les six (6) mois suivant la clôture de l'exercice et portent sur l'examen des comptes annuels et autre gestion de la société.

Les Assemblées Générales Extraordinaires (AGE) sont celles appelées à décider ou autoriser des modifications directes ou indirectes des statuts. Les décisions des Assemblées Générales régulièrement tenues obligent tous les actionnaires, même absent, dissidents ou incapables.

L'Assemblée Générale est présidée par le président du conseil d'administration ou en cas d'empêchement par un administrateur désigné par le conseil.

## **Section 2 : LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

L'administration de la STAR est confiée au conseil d'administration qui se réunit en séance ordinaire au moins deux (2) fois par an et aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige.

### **A. Composition et pouvoir**

Le conseil d'administration de la STAR est composé de neuf (9) membres dont un président. Ils sont nommés pour une période de trois ans et peuvent être reconduits ou révoqués par l'Assemblée Générale ordinaire des actionnaires.

Les personnes qui y siègent sont :

- Un (1) président ;
- Deux (2) représentants de la COTONTCHAD ;
- Un (1) représentant de la SGTB ;
- Un (1) représentant de la SCOR ;
- Un (1) représentant de Libyan insurance ;
- Trois (3) représentants privés Tchadiens.

Le conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société. Il nomme et révoque tous mandataires, directeurs, représentants, agents et employés de la société, fixe leurs attributions, les conditions de leur admission, de leur retraite et de leur rémunération

### **B. Les commissaires aux comptes**

L'Assemblée Générale des actionnaires nomme, pour une durée de trois (3), deux (2) commissaires aux comptes rééligibles une seule fois. Ils ont pour mission de vérifier les livres et les valeurs de la société et de contrôler la régularité et la sincérité des comptes sociaux. Chaque année, ils établissent un rapport pour rendre compte à l'Assemblée Générale ordinaire de l'exécution de leur mandat.

## **Section 3 - LA DIRECTION GÉNÉRALE**

La Direction Générale de la STAR est assurée par un Directeur Général assisté d'un Directeur Général Adjoint ayant un secrétariat commun. Ils sont chargés de la gestion quotidienne et de la mise en œuvre de la politique générale de la société. De même ils sont responsables des

résultats de l'exercice devant le conseil d'administration. Pour mener à bien ses tâches, la Direction Générale s'appuie sur les organes suivants :

#### **A. Le contrôle de gestion**

Pour s'assurer de l'application des objectifs fixés par la Direction Générale, le contrôle de gestion a pour fonction entre autres :

- Veiller à la tenue à jour des bordereaux et documents comptables ainsi qu'au suivi des arriérés des primes et les relances des clients ;
- Contrôler le niveau des frais généraux et l'évolution du chiffre d'affaires par branche ;
- Se charger de la bonne tenue informatique et des règles de sécurité des données enregistrées ;
- Suivre la circulation et l'exécution des informations au niveau de la société.

#### **B. Le service informatique**

Ce service dépend directement de la Direction Générale. Il est dirigé par un chef de service et son adjoint, d'un maintenancier assisté dans leur tâche de 2 agents chargés de la saisie des contrats.

#### **C. Les différents départements**

Pour une meilleure répartition de tâches, la STAR a mis en place quatre (4) départements comprenant à leur tour plusieurs services. On distingue le département production qui coordonne les activités des différents services de production ; le département réassurance, statistiques, sinistres et contentieux qui est un département très technique, le département administratif et financier qui s'occupe de la gestion du personnel et matériel ainsi que la comptabilité et finances ; le département vie qui s'occupe des contrats vie.

Les agences sont en réalité des bureaux directs ayant le rang de département. Ils encaissent les primes et payent les sinistres dans la limite de leur attribution.

Il s'agit de l'agence de N'Djaména, de l'agence de Moundou et de l'agence de Sarh. L'agence de Moundou comprend la sous-agence de Pala, l'antenne de Léré et l'antenne de Doba nouvellement créée.

## **D. Les intermédiaires**

En plus de la souscription directe au siège, la STAR utilise des intermédiaires pour la vente de ses produits. Ce sont :

### **1. Les Agents Généraux**

La STAR traite avec Marsh Act, Agent général domicilié à N'Djaména et d'autres en France tels que Marsh Paris, TAFFE s.a. ... ils sont habilités à présenter les opérations de la branche IARD et envoient les documents et solde du compte courant à la société.

### **2. Les Courtiers**

Deux courtiers à savoir GRAS SAVOYE et SOCCAR (société de courtage et de conseil en assurances et réassurances) opèrent sur le marché tchadien. Cependant, des courtiers situés en France placent leurs affaires (généralement l'assurance transport) à la STAR, c'est le cas de CHEGARAY ASSURANCES.

### **3. Les Commerciaux**

Ce sont des personnes physiques formées par la STAR et chargées de la vente des produits vie et IARD. Elles sont rémunérées à la commission sur les affaires apportées.

## CHAPITRE 2 : DESCRIPTION DES ACTIVITÉS DES DÉPARTEMENTS ET SERVICES

La STAR est composée de quatre (4) départements qui sont : le Département Production, le Département Réassurance, Statistique, Sinistre et Contentieux, le Département Vie et le département Administratif et Financier.

Ces départements sont composés à leur tour de plusieurs services :

### **Section 1 - DÉPARTEMENT PRODUCTION**

Ce département coordonne les activités de plusieurs services de production à savoir :

- Le service production automobile ;
- Le service IARD (incendie, accidents, risque divers) ;
- Le service transports ;
- Le service prévoyance sociale ;
- Le service commercial.

Il est placé sous l'autorité d'un chef de département, assisté d'un chef de division production générale. Ils sont chargés de superviser aussi bien les contrats que les dossiers sinistres (excepté les sinistres automobiles).

#### **A. Le service incendie, accidents et risques divers (IARD)**

##### **I. La production des contrats**

Le service se charge de l'établissement des nouveaux contrats, du renouvellement des contrats arrivés à terme, des résiliations et ristournes. Pour les gros risques, une visite s'impose avant la souscription et ce, pour une meilleure appréciation.

##### **1) Les garanties**

Les garanties dont dispose le service sont :

- L'assurance incendie ;
- La RC chef de famille ;
- La RC chef d'entreprise ;
- L'assurance contre les dégâts des eaux et bris de glaces ;
- L'assurance vol ;
- La globale des banques ;

- La tous risques chantier (TRC), la tous risques montages (TRM) et la responsable civile décennale ;
- La tous risques informatiques (TRI) ;
- L'assurance contre les bris de machines (BDM).

La garantie la plus vendue et la plus importante dans ce service est l'assurance contre l'incendie. Elle couvre les dommages causés par le feu aux biens mobiliers, à l'exclusion de tous dommages corporels. Sont assimilés aux dommages matériels directs, les dommages matériels occasionnés aux objets compris dans l'assurance par les moyens de secours et les mesures de sauvetage.

La garantie peut être étendue aux risques de responsabilité notamment : les risques locatifs, le recours des locataires, les recours des voisins et tiers.

La mise en commun de deux ou plusieurs risques commerciaux ou industriels dans un seul et même contrat constitue « la globale dommages... ». S'agissant des risques simples, on parle de « multirisque habitation ».

## 2) *La Tarification*

Pour les garanties autres que l'incendie, le tarif prévoit soit une prime à lecture directe en fonction de la nature de l'activité, des capitaux garantis ou du nombre de salariés ; soit un taux correspondant au risque et à appliquer sur le chiffre d'affaires, les salaires annuels ou le montant des travaux.

En ce qui concerne l'assurance contre l'incendie, il faut préciser que la STAR applique l'ancien tarif bleu et non le traité des risques d'entreprise (TRE). Ceci s'explique par l'absence d'éléments techniques d'appréciation des risques pour l'application du TRE et surtout des capitaux souvent faibles.

Dans le tarif bleu, les risques sont classés en trois (3) catégories, à savoir les risques simples, risques commerciaux, risques industriels et surtout suivant la zone : zone moyenne, zone humide et zone sèche (le Tchad comme la plupart des pays sahéliens est classé en zone sèche).

Les éléments de tarification sont :

- L'usage du risque (habitation, magasins, usines, etc.) ;
- La nature du risque (construction et couverture) ;
- Les éléments aggravants intérieurs (chauffage, produits dangereux ...)

- Les éléments aggravants extérieurs (communauté, contiguïté, proximité) ;
- Les moyens de secours et de prévention (extincteur, gardiennage).

Le taux de base est à lecture directe et dépend de la classe du risque et de la zone.

En cas d'aggravation ou d'amélioration du risque, des majorations et/ou des rabais (en cascade) sont appliqués au taux de base pour obtenir le taux net. Il est tenu un tableau dans lequel, on trouve les différentes garanties accordées et leurs capitaux, ainsi que les taux et primes nettes correspondant aux différentes garanties.

### 3) *Le règlement des sinistres*

En cas de survenance de sinistre, il doit être déclaré dans les cinq (5) jours et enregistré sur une fiche de déclaration. Ensuite, il est procédé à l'instruction du dossier. Le règlement s'effectue sur la base du contrat (garantie souscrite), du rapport ou du constat de la police, de la visite des lieux, du rapport d'expertise du devis estimatif de réparation... La note du règlement est transmise à la Direction Générale en passant par le chef de département production pour visa et signature de la quittance de paiement.

Le manque de matériels informatiques et l'insuffisance d'agents qualifiés sont à l'origine de la lourdeur de ce service (IARD).

## B. **Le service production automobile**

### 1. **Fonction du service**

Ce service est dirigé par un chef de service et son adjoint assisté de quatre (4) agents rédacteurs et deux (2) secrétaires dactylographes. Ce service a pour tâches essentielles :

- La production des nouveaux contrats (affaires nouvelles) ;
- Le renouvellement des contrats arrivés à échéance (affaires anciennes) ;
- L'incorporation ou le retrait d'un ou plusieurs véhicules d'un contrat flotte ;
- La suspension des contrats en cours et leur remise en vigueur ;

- L'annulation ou la résiliation des contrats ;
- La régularisation relative au changement de risque.

Pour les affaires nouvelles, le client présente sa carte grise pour permettre à l'agent rédacteur de relever : la marque et le type du véhicule, la puissance administrative (CV), la charge utile (CU), le numéro d'immatriculation, le nombre de places et l'usage du véhicule (tourisme, transport etc...). Après la tarification un numéro de police est attribué au contrat.

S'agissant des affaires anciennes, l'assuré présente son attestation d'assurance. Grâce au numéro de la police, l'agent rédacteur demande le dossier aux archives automobiles et fait le travail demandé. Il donne ensuite un numéro d'avenant à la modification apportée. La frappe de l'attestation d'assurance et celle de la carte rose intervient après la rédaction du contrat. Elles sont ensuite signées par le chef de service et remises à l'assuré. Les contrats et les avenants sont enregistrés dans les folios et soumis à l'appréciation du chef de service de production. Le service production automobile travaille en étroite collaboration avec les archives automobiles qui se chargent du classement des dossiers automobiles, des folios d'enregistrement des polices et tous les autres documents relatifs à ce service.

En outre, le service gère la carte rose automobile (CEMAC) instituée par les Etats membres de la communauté économique et monétaire de l'Afrique centrale (CEMAC).

Le rôle de celle-ci est de permettre l'intervention rapide des bureaux nationaux en cas d'accident causé par un véhicule assuré et dont l'assureur se trouve dans un autre pays que celui de l'accident.

## **2. Les différentes garanties**

Au titre de l'assurance automobile, la STAR accorde les couvertures suivantes :

- L'assurance de responsabilité civile auto (RC Auto) rendue obligatoire au Tchad par ordonnance n° 01/CD/65 du 06 février 1965. Elle couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir, en raison des accidents corporels ou matériels causés aux tiers par les véhicules assurés. En outre, elle est étendue gratuitement à la garantie recours des tiers incendies.

- L'assurance des dommages éprouvés par les véhicules garantit les véhicules assurés, ainsi que les accessoires et pièces de rechange contre les dommages qu'ils peuvent subir à la suite des événements prévus au contrat.
- L'assurance incendie et explosion prend en charge l'incendie, l'explosion, la combustion spontanée des véhicules assurés, ainsi que la chute de la foudre sur ces derniers.
- L'assurance vol contre la disparition ou la détérioration des véhicules assurés à la suite d'un vol ou tentative de vol et les frais engagés pour leur récupération.
- La sécurité routière : c'est une assurance individuelle accidents accordée au conducteur et/ou aux passagers et en vertu de laquelle, la STAR s'engage à verser le capital prévu ou une fraction de celui-ci en cas de décès ou d'invalidité de l'assuré, ainsi que le remboursement des frais de soin.

Les quatre dernières garanties sont non obligatoires et accessoires à l'assurance de responsabilité civile automobile.

### **3. La tarification**

En assurance automobile, la tarification se fait en fonction des caractéristiques du véhicule, de son usage, de sa zone géographique de circulation et de l'état du conducteur.

La STAR applique un tarif minimum institué par le décret n° 023/MF/DG/DFEMCAS/96 en application de l'article 212 du code CIMA.

Pour la RC automobile, le tarif répartie les véhicules en dix (10) catégories (Tourisme, Transport de marchandises et voyageurs, deux roues...) la prime nette est à lecture directe suivant les catégories. Elle subit une réduction (BONUS) au renouvellement à la fin d'une année d'assurance sans sinistre.

Quant aux autres garanties, le taux prévu est appliqué à la valeur vénale ou la valeur à neuf pour obtenir la prime nette. Ce taux varie en fonction de la couverture (incendie, vol...) et de la catégorie du véhicule. Mais en sécurité routière, la prime se calcule en multipliant les capitaux prévus (en cas de décès ou d'invalidité) par les taux correspondants. Le service production automobile considère le

contrat flotte à partir des deux (2) véhicules mais n'accorde de réduction que si le nombre de véhicules atteint dix (10).

Signalons qu'un nouveau tarif d'assurance RC auto sera appliqué prochainement.

Mais ce service est confronté à un problème de lourdeur dans la rédaction des contrats qui se fait à la main et avec de multiples pièces à remplir notamment : la proposition, les quittances d'émission et d'encaissement, les folios etc... De même, le nombre insuffisant d'agents rédacteurs face au nombre important de clients qui se présentent au guichet (surtout pendant le contrôle de la police) constitue un véritable problème. Nous espérons que l'informatisation en cours de ce service apportera un début de solution à ces problèmes.

## **C. Le service prévoyance sociale**

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

### **I. La production des contrats**

la production consiste en l'émission des nouveaux contrats et le renouvellement des anciens.

Pour les affaires nouvelles, suivant les garanties, une fiche est remplie par l'assurable. Cette fiche sert de proposition et un contrat est par la suite établi. Le contrat est soumis à l'appréciation des chefs hiérarchiques pour signature et en cas de leur accord, il est remis à l'assuré un exemplaire.

Les affaires anciennes suivent la même procédure et ne subissent pas une réduction de prime, mais une régularisation est possible en cas de sinistralité élevée.

#### **1) Les différentes garanties**

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

Ces trois (3) dernières garanties offrent une assurance individuelle accidents pour les dommages subis par les sportifs, les chasseurs, les élèves et une assurance RC couvrant les préjudices causés aux tiers par les personnes citées ci-dessus.

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

## 2) *La tarification*

La tarification diffère suivant les garanties.

En assurance individuelle-accidents, les taux dépendent du secteur d'activité du proposant de la nature de son travail et, éventuellement de l'existence des circonstances aggravantes. Ces trois (3) éléments déterminent le code de tarification.

« En assurance collective sport », le contrat doit comporter la liste nominative des joueurs et la prime est calculée par personne assurée. Cette prime diffère suivant la nature du sport pratiqué.

S'agissant de l'assurance Chasse, la prime nette est à lecture directe dans un tableau prévu au tarif. Pour l'assurance Scolaire, la prime est forfaitaire.

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

## II. **Le règlement des sinistres**

Après la réception de la déclaration du sinistre faite par l'assuré, le chef de service procède à l'instruction du dossier. Ce dossier est transmis au chef de département production et à la Direction Générale pour signature de la quittance de paiement. Pour l'assurance maladie, la charge de sinistres est constituée par le montant des ordonnances et la facture du médecin. Le

remboursement ou la prise en charge n'est accordée généralement qu'à concurrence de 80% du total des dépenses. Ces dépenses sont plafonnées suivant les contrats.

Le capital prévu ou une fraction de celui-ci est versé en cas de sinistre individuelle-accidents, ainsi que des indemnités journalières et frais de soin. De même, les dommages subis par les tiers du fait de l'assuré sont couverts par l'assurance RC dans la limite de la garantie. La maîtrise de l'assurance maladie par la STAR lui a permis d'avoir de bons résultats par rapport aux années précédentes. Cette situation est due au plafonnement des garanties, le suivi des ordonnances (différence des prix), l'orientation des assurés malades vers des cliniques conventionnées et surtout l'informatisation du service.

## **D. Le Service transport**

Le personnel de ce service est composé d'un chef de service et son adjoint, d'un archiviste et d'une secrétaire. Deux agents souscripteurs travaillant pour le compte du service sont placés l'un à l'aéroport de N'Djaména et l'autre à NGueli (frontière entre le Tchad et le Cameroun). Ils sont chargés de la souscription de l'assurance des facultés à l'importation. Le service transport produit des contrats et règle les sinistres.

### **I. La production des contrats**

La souscription des contrats se fait à deux (2) niveaux :

- Les affaires apportées par des courtiers (Gras Savoye, Chegaray assurances) et agents généraux (Marsh ACT et Marsh Paris). Les courtiers envoient les affaires à la société qui fait la cotation et établit la police d'assurance. Les agents généraux adressent les bordereaux mensuels et transfèrent le solde du compte courant.
- Les affaires souscrites directement au siège et les bureaux directs.

Les principales couvertures sont :

- L'assurance des facultés transportées par voie terrestre, maritime, fluviale ou aérienne ;
- L'assurance responsabilité civile des transporteurs.

Les contrats une fois établis, sont soumis à l'appréciation du chef de division et transmis au chef de département production pour signature. Pour les risques importants (tel l'aviation), il faut requérir la signature de la Direction Générale.

### **1) Les polices proposées et leurs garanties**

Les polices proposées par la STAR sont :

- La police au voyage qui couvre les expéditions occasionnelles ;
- La police à alimenter garantissant les expéditions échelonnées dans le temps. Elle prend fin lors du dernier envoi de la marchandise ;
- La police d'abonnement ou flottante est établie pour le besoin des sociétés facilitant le travail intense que fait subir les autres polices ;
- La police « tiers chargeur » adaptée pour le besoin des transitaires et les commissionnaires de transport.

Les garanties offertes par les polices ci-dessus citées sont :

- La garantie « Tous risques » couvre tous les dommages et pertes atteignant les facultés assurées et résultant des événements majeurs (naufrage du navire, incendie...);
- La garantie « accidents caractérisés » offre la même couverture que la « FAP SAUF », mais elle concerne les facultés transportées par voie terrestre.

### **2) La Tarification**

En assurance transport, la tarification est fonction :

- De la nature de la marchandise et sa valeur ;
- Du mode de transport ;
- Du moyen de transport utilisé ;
- Du conditionnement (en vrac, en conteneur...);
- De la garantie sollicitée.

## **II. Le règlement des sinistres**

La déclaration du sinistre est enregistrée dans une fiche de déclaration et un dossier sinistre est par la suite ouvert.

L'assuré doit fournir :

- Un procès verbal du constat d'accident ;
- L'original du titre de transport ;
- La facture du fournisseur ;
- Le rapport du commissaire d'avaries.

Si la garantie est acquise, la note de présentation du dossier est envoyée au chef de division, au chef de département puis à la Direction Générale pour avis.

Le service transport, ces dernières années connaît une baisse de production, dû au non respect par les usagers du décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 rendant obligatoire l'assurance des facultés à l'importation. Les mesures qui visent à faire appliquer ce décret n'ont pas donné les résultats attendus. L'autre problème majeur rencontré par le service est la simulation de faux sinistres. En effet, certains opérateurs économiques souscrivent des contrats pour des risques déjà réalisés et ce, avec la complicité des gendarmes chargés du constat qui modifient la date du sinistre. Ce problème tend à disparaître grâce à la vigilance du service. Le travail manuel entraîne une lourdeur dans la production des contrats dont l'informatisation s'avère nécessaire.

## **E. Le Service Commercial**

Ce service est composé de quatre (4) agents, dont un chef de service, deux agents et une secrétaire. Les attributions de ce service se situent au niveau interne, qu'externe.

### **I. Au niveau interne**

Le service commercial procède :

- Au récapitulatif des documents des différents services de production (production automobile, transport, IARD et prévoyance sociale) pour relever les impayés des primes. Ces impayés sont enregistrés dans des bordereaux tenus suivant qu'il s'agit des personnes morales (sociétés et entreprises) ou des personnes physiques.
- Au suivi des commerciaux et à la confection des états des commissions pour les affaires autres que celles de la branche vie.

## **II. Au niveau externe**

Pour soigner l'image de la société et développer les relations avec l'environnement extérieur, ce service se charge de :

- La promotion des produits d'assurance ;
- Le recouvrement des impayés auprès de la clientèle.

Pour les personnes physiques, le recouvrement est parfois difficile à cause du manque ou du changement d'adresse :

- La relance des polices venant à expiration pour leur renouvellement et l'envoi des cartes des vœux en fin d'année aux gros clients ;
- L'insertion publicitaire dans les médias et la gestion des panneaux de publicité.

Ce service est confronté à un problème d'informatisation pour une meilleure tenue des bordereaux et suivi des impayés. Il doit être organisé en vue de développer le réseau commercial et prendre en compte les critiques et attente de la clientèle.

### ***Section 2. LE DÉPARTEMENT VIE***

Conformément à l'alinéa 3 de l'article 326 du code CIMA, les entreprises pratiquant les opérations de la branche IARD ne peuvent contracter des engagements sur la vie humaine.

L'assurance vie étant encore embryonnaire au Tchad, la STAR gère cette branche par l'intermédiaire d'un département malgré le principe de la spécialisation des branches institué par le code CIMA. Les comptes et états statistiques sont établis séparément de ceux de la branche IARD.

Ce département comprend trois (3) personnes qui sont : le chef de département assisté de deux (2) agents. Le département a pour rôle de produire les contrats et régler les sinistres.

#### **A. La production des contrats**

Les contrats souscrits sont soit apportés par les commerciaux (surtout les produits Epargne Retraite et Groupe Décès), soit résultent des conventions avec les banques commerciales (contrats décès emprunteurs ou crédit bancaire). Les commerciaux rémunérés à la commission, sont aussi habilités à vendre les produits d'autres branches d'assurance.

Le département vie tient aussi des bordereaux de réassurance. Il dispose de deux (2) traités de réassurance : le traité en excédent de plein et le traité en quote-part. Les capitaux dépassant la capacité de souscription sont placés en réassurance facultative.

### **1) Les différentes garanties**

Les principales assurances vendues par la STAR sont :

- L'Epargne Retraite est une assurance mixte qui prévoit soit le paiement d'un capital retraite en cas de vie à l'échéance du contrat, soit le versement d'un capital décès, augmenté de la valeur du compte retraite en cas de décès ou d'invalidité de l'assuré avant le terme du contrat. Elle est la plus vendue par le département.
- Le Décès Emprunteur ou crédit bancaire couvre le remboursement des sommes dues en capital plus les intérêts au moment du décès et/ou d'invalidité absolue et définitive de l'emprunteur.
- Le groupe décès est une assurance de personnes souscrites par une personne morale ou un chef d'entreprise pour couvrir leurs salariés. Elle est renouvelable annuellement.

### **2) La tarification**

La tarification de l'assurance vie diffère selon les garanties :

- En Epargne Retraite, la prime est constituée par des versements périodiques (mensuels, trimestriels etc...) de l'assuré. Ainsi le capital retraite à l'échéance est fonction des versements périodiques et de la durée du contrat.
- En décès emprunteur ou crédit bancaire, le tarif prévoit un taux (en %). Le taux varie suivant l'âge de l'emprunteur et la durée du prêt. Il est, par la suite, appliqué au capital prêté pour déterminer la prime.
- En groupe décès, la note technique prévoit des taux évoluant selon l'âge des assurés et applicables au capital (n fois le salaire annuel). La prime est calculée individuellement pour chaque membre du groupe.

## B. Le règlement des sinistres

La déclaration du sinistre est enregistrée sur une fiche de déclaration prévue à cet effet et il est ouvert un dossier. Pour l'épargne retraite, en cas de vie de l'assuré au terme du contrat, la somme des cotisations, augmentée de la participation bénéficiaire, lui est versée. Dans tous les autres cas où l'assuré décède en cours du contrat, le bénéficiaire (les ayants droits ou la banque) doit produire les pièces suivantes :

- L'acte de décès ;
- Le certificat de genre de mort ;
- Le certificat de cause de mort ;
- L'acte de notoriété pour hérédité ;
- L'acte de tutelle ;
- L'acte de mariage ;
- L'acte de naissance des enfants.

Le dossier sinistre est transmis au chef de département vie et ensuite à la Direction Générale pour appréciation et signature de la quittance de paiement.

En outre, suivant les cas, il peut arriver que le service procède à des opérations :

- d'avance sur contrat à la demande de l'assuré qui se trouve en difficulté ;
- de réduction pour l'assuré qui cesse de payer ses cotisations ;
- de rachat pour l'assuré qui rompt le contrat de manière anticipée entraînant le remboursement des cotisations versées par l'assuré.

Etant entendu que les produits d'assurance vie se vendent, mais ne s'achètent pas, il appartient à la STAR d'organiser et de développer le réseau des vendeurs pour une meilleure vulgarisation et distribution de ces produits. Nous pensons que l'organisation des vendeurs augmentera le chiffre d'affaires de la branche et pourra aboutir à la création d'une « STAR VIE ».

### **Section 3. LE DÉPARTEMENT RÉASSURANCE, STATISTIQUES, SINISTRES ET CONTENTIEUX**

Ce département contrôle les activités des services suivants :

- Le service sinistres et contentieux ;

- Le service réassurance ;
- Le service statistique.

Il fonctionne sous la direction d'un chef de département réassurance, statistiques, sinistres et contentieux.

## **A. Le Service sinistres et contentieux**

Ce service s'occupe des sinistres automobiles et tous les contentieux de la société. Il est dirigé par un chef de service, assisté de deux (2) agents et d'une secrétaire.

### **I. Le règlement des sinistres automobiles**

La déclaration faite par l'assuré ou la victime, après un sinistre, est enregistrée dans la fiche prévue à cet effet. Cette fiche fait ressortir les caractéristiques du véhicule assuré et véhicule tiers, les renseignements sur l'assuré et conducteur ainsi que l'exposé des faits. Un dossier est alors ouvert et comprend généralement les pièces suivantes une copie de l'attestation d'assurance, de la carte grise, du permis de conduire, le procès-verbal ou le constat d'accident, le certificat de la visite technique et le certificat médical du conducteur.

En sinistre automobile, le dommage peut être corporel, matériel et/ou corporel et matériel.

#### **1) Les dommages matériels**

Les dommages matériels n'entraînent pas trop de difficultés pour l'indemnisation. Le règlement est fait soit sur la base de la facture produite par l'assuré ou la victime, soit en fonction de la valeur du véhicule au jour du sinistre déduction faite de la vétusté ou la valeur prévue au contrat. La société peut procéder à une contre expertise si le montant de la facture s'avère exagérée.

#### **2) Les Dommages corporels**

Les préjudices atteignant une personne peuvent entraîner sa mort ou simplement des blessures.

**Victime blessée :** Pour prétendre à l'indemnisation, la victime doit produire, outre les pièces citées ci-dessus : un certificat médical,

initial et/ou définitif, l'ordonnance établie par le médecin et la facture des dépenses effectuées. Il est souvent alloué à la victime une provision pour lui permettre de se soigner en attendant le certificat médical définitif.

Les interventions de l'assureur prévues par le code CIMA sont :

- Les frais de toute nature sont remboursés sur présentation des factures acquittées dans la limite du double du tarif des hôpitaux (article 258 du code CIMA) ;
- L'incapacité temporaire prévoit le paiement des indemnités journalières pour les victimes ayant une activité, après huit (8) jours d'incapacité fixée par un médecin (article 259 du code CIMA) ;
- L'incapacité permanente : le taux d'incapacité fixé par le médecin et l'âge de la victime permettent la lecture de la valeur du point (tableau de l'article 260 du code CIMA). L'indemnité est égale alors au SMIG annuel multiplié par le taux d'incapacité et la valeur du point.

En plus de ces chefs de préjudices, le code CIMA prévoit l'assistance d'une tierce personne, la souffrance physique, le préjudice esthétique et le préjudice de carrière.

***Victime décédée :*** Les ayants droits du décu jus doivent fournir les pièces ci-après : l'acte de décès, le certificat de notoriété, les pièces justificatives du revenu de la victime, l'acte de mariage et les actes de naissance des enfants.

La société indemnise les ayant droits au titre :

- Des frais funéraires dans la limite du SMIG annuel. Généralement, la STAR verse immédiatement après le décès de la victime, une somme de 200.000 F CFA ;
- Du préjudice économique pour aider ceux qui dépendent économiquement des revenus du défunt. L'article 265 du code CIMA donne une liste limitative des personnes pouvant bénéficier de cette indemnité ;
- Du préjudice moral qui prévoit le versement d'une indemnité correspondant à un pourcentage du SMIG annuel suivant le bénéficiaire (article 266 du code CIMA).

L'instruction du dossier sinistre se fait par la rédaction d'une note sur le sinistre. Cette note fait ressortir : la présentation des faits, les responsabilités encourues les préjudices subis, les réclamations ainsi que la position du service face au sinistre. Elle est ensuite soumise à l'appréciation du chef de département réassurance, statistiques, sinistres et contentieux et de la Direction Générale. En cas de leur accord, il est établi une quittance de règlement qui suivra la même procédure.

Il faut toutefois noter que la STAR procède souvent au règlement sur la base de la « DIA » c'est-à-dire une convention d'indemnisation existant entre les différentes communautés ethniques au Tchad. Cette convention s'applique généralement pour les dommages corporels. Le sinistre se règle à l'amiable entre les deux parties et la STAR effectue le remboursement. Ce système d'indemnisation basé sur la « DIA » constitue un avantage pour la société par rapport au barème prévu par le code CIMA.

## **II. Les Contentieux**

Le service sinistre s'occupe aussi de l'ensemble des contentieux de la société pour des litiges l'opposant aux victimes d'accident ou ses assurés à son personnel, à l'Etat et tout autre tiers. Il travaille en collaboration avec des avocats pour assurer la défense devant les tribunaux.

Comme pour les autres services, le service sinistres et contentieux est confronté au manque de matériels informatiques pour une meilleure organisation et traitement des dossiers. Ainsi, la simulation des faux sinistres (parfois avec la complicité des policiers ou des gendarmes chargés d'établir le constat ou procès-verbal d'accident) ; les certificats médicaux qui ne reflètent pas véritablement l'état de la victime et la présentation des devis de réparation dont le montant est gonflé constituent des véritables problèmes auxquels est soumis ce service.

### **B. Le Service réassurance**

Le service réassurance est composé d'un chef, d'un agent et d'un secrétaire. Il a pour rôle de placer en réassurance les différents risques des services de production.

## **I. Les Différents traités**

Les traités signés par la STAR pour réassurer ses risques sont :

- Le pool de coréassurance des pays sans littoral (PCPSL) est une organisation mise en place par les pays sans débouché à la mer, à savoir : Burkina Faso, Mali, Niger et Tchad. Les compagnies d'assurance de ces pays, adhérant à l'organisation, ont l'obligation de lui céder un pourcentage sur toutes les émissions en Incendie et transport (cession de 15%).
- Le traité quote-part : Dans ce traité, les capitaux, les primes ainsi que les sinistres sont repartis de manière proportionnelle entre la STAR et les réassureurs ;
- Le traité en excédent de plein en vertu duquel, la STAR fixe son plein de rétention et le dépassement est versé au traité, dans la limite de la capacité de ce dernier ;
- Le traité « facultative-obligatoire » (FACOB) dans lequel, la STAR est libre de céder les risques dans le traité, mais les réassureurs ont l'obligation d'accepter les risques cédés ;
- La facultative pure (FAC) : ici, la cession est faite risque par risque après le dépassement des différents traités ;
- Le traité en excédent de sinistres, par lequel, la STAR fixe le montant des sinistres qu'elle peut supporter et l'excédent est pris en compte par les réassureurs suivant un plafond. Ce traité concerne la responsabilité civile, la sécurité routière, l'individuelle accidents...

## **II. La tenue des comptes**

Pour établir les comptes des réassureurs, la STAR passe des bordereaux de cessions et de sinistres. Ce sont :

- Le bordereau de cession incendie enregistre toutes les émissions en incendie ;

- Le bordereau de cessions transports qui récapitule les différentes émissions en transport.

Ces deux bordereaux prévoient des cessions au PCPSL et en quote-part après la rétention de la cédante. Le surplus est placé en « facultative-obligatoire » et en « facultative pure » s'il y a lieu :

- Le bordereau de cessions risques divers (vol, bris de glace, dégâts des eaux) dans lequel, les capitaux dépassant la rétention de la cédante sont placés en « facultative-obligatoire » et le surplus en « facultative-pure ».
- Le bordereau de cessions risques techniques (Tous risques chantiers ou montages, bris de machines et tous risques informatiques) après la rétention de la cédante, les risques sont placés en excédent de plein. Les dépassements sont pris en compte dans la « facultative obligatoire » et la « facultative-pure » ;
- Les bordereaux de sinistres : pour chacun des bordereaux de cessions, il est tenu un bordereau de sinistres qui fait ressortir la répartition des sinistres à la charge des différents traités ; les totaux des bordereaux de cessions et de sinistres sont reportés dans un autre bordereau englobant les différents centres de production (siège, agences, bureaux directs ...).

Ce dernier bordereau permet d'établir les comptes techniques et de faire apparaître le solde de chaque réassureur. Le service arrête ses comptes semestriellement et envoie les documents à chaque réassureur intervenant dans les traités. Le paiement des soldes dus aux réassureurs se fait par une quittance de paiement dressée par le service et soumise à la signature du chef de Département réassurance, statistiques, sinistres et contentieux et de la Direction Générale.

Le service réassurance est confronté à la lourdeur et aux risques d'erreur à cause du travail qui se fait manuellement. L'outil informatique est indispensable pour faciliter le travail.

## C. Le Service statistiques

Le service statistique est chargé de centraliser les informations provenant des différents services de production des agences (les bureaux directs) et de l'agent général MARSH-ACT. Il est dirigé par un chef de service ayant pour rôle :

- La présentation des chiffres d'affaires par branches et par mois et leur représentation graphique. En outre le service effectue le rapprochement de ses résultats avec ceux de département production et du service comptabilité.
- La détermination du profil de portefeuille qui est essentiel pour le renouvellement des traités de réassurance.
- Le calcul de la provision pour risques en cours. La méthode retenue est celle de prorata temporis qui se fait contrat par contrat tenue dans un bordereau.
- Le contrôle des primes annulées par la tenue d'un état des annulations.
- Le récapitulatif des sinistres payés par branche et le calcul de la sinistralité (ratio S/P).

Le travail manuel dans ce service rend les tâches très délicates et entraîne des risques d'erreurs. Ainsi l'informatisation est indispensable pour la fiabilité des résultats.

### **Section 4 : LE DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF ET FINANCIER**

Le département administratif et financier supervise les tâches des différents services placés sous son contrôle. Ce sont :

- Le service comptabilité ;
- Le service du personnel et du matériel ;
- Le service affaires générales.

Il est dirigé par un chef de département administratif et financier et d'un chef de division.

## A. Le Service comptabilité

Le service comptabilité fonctionne sous la responsabilité du chef de division administratif et financier, du chef de service comptabilité et de quatre agents dont deux (2) caissiers. Ils se chargent de la tenue comptable de tous les documents provenant des services de production des intermédiaires et diverses autres opérations.

La comptabilité tenue par ce service est basée sur le système centralisateur. Il est procédé à l'enregistrement journalier de toutes les opérations dans les journaux auxiliaires et divisionnaires. Les totaux de ces journaux sont centralisés mensuellement dans le journal général. A partir du journal général, on fait le report des comptes dans le grand-livre qui permet d'établir la balance périodique (mensuelle, trimestrielle, annuelle).

Ainsi, le récapitulatif de la balance permet la confection du bilan (compte 89) du compte d'exploitation générale (compte 80), du compte général des pertes et profits (compte 87) et du résultat en instance d'affectation (compte 88).

Les principaux journaux auxiliaires tenus par le service sont :

- Le journal auxiliaire des primes émises faisant ressortir toutes les primes émises par branche ;
- Le journal auxiliaire des primes annulées ou ristournées qui enregistre les annulations et ristournes des primes ;
- Le journal auxiliaire des sinistres payés qui répertorie le paiement des sinistres par branche ;
- Le journal auxiliaire de caisse sortie qui prend en compte les dépenses effectuées en espèces ;
- Les journaux auxiliaires des banques. Ces journaux sont tenus par banque commerciale. On distingue des journaux auxiliaires des banques entrées et ceux des banques sorties :
  - le journal auxiliaire des salaires ;
  - le journal auxiliaire des commissions pour l'enregistrement des commissions par branche et les impôts sur les commissions ;
  - le journal auxiliaire des fournisseurs qui fait ressortir les achats à terme par bon de commande.
- Le journal auxiliaire des opérations diverses pour les opérations qu'il n'est pas possible d'enregistrer ailleurs.

Le travail manuel entraîne des risques d'erreurs. C'est pourquoi, très souvent les totaux des comptes arrêtés par le service comptabilité ne correspondent pas à ceux des autres services. L'informatisation est donc

indispensable pour une meilleure organisation et une bonne tenue de comptes.

## **B. Le Service du personnel et matériel**

Un chef de service et deux secrétaires assurent le fonctionnement du service du personnel et matériel. Ce service se charge aussi bien de la gestion du personnel que celle du matériel.

### **I. La Gestion du personnel**

Le chef du personnel doit veiller au respect du règlement intérieur notamment les conditions d'embauche, l'obligation en matière d'hygiène et de sécurité, la discipline au travail... il tient les dossiers de chaque agent, calcule leur salaire et gère les prêts et avances accordés au personnel.

Aussi, il assure le suivi des stagiaires par l'établissement du programme et certificat de stage.

### **II. La Gestion du matériel**

Le service du personnel tient des fiches de stock pour constater les entrées et les sorties des matériels et fournitures de bureau. A cet effet, il effectue le lancement de commande et sert les différents départements et services en matériels et consommables de bureau. L'outil informatique a permis au service du personnel et matériel de mieux s'organiser et suivre la situation de tout le personnel.

## **C. Le Service affaires générales**

Le service affaires générales est animé par une seule personne qui s'occupe de :

- Tous les travaux de maintenance au sien de la société ;
- L'affranchissement et la réception des courriers ;
- Tous les problèmes quotidiens de la société sur attribution du chef de département administratif et financier.

*DEUXIÈME PARTIE*

**« ETUDE CONTRIBUTIVE SUR LA MISE EN PLACE D'UNE  
ASSURANCE COUVRANT LA MICROFINANCE »**

Situé dans l'hémisphère nord entre le 8<sup>e</sup> et le 24<sup>e</sup> degré de latitude nord et entre le 14<sup>e</sup> et le 24<sup>e</sup> degré de longitude Est, le Tchad est l'un des grands pays de l'Afrique Francophone avec une superficie de 1.284.000 km<sup>2</sup>.

La pauvreté touche plus de la moitié de la population et les institutions qui offrent des services de microfinance appelées « banques des pauvres » ou « institution de microfinance », permettent à ces hommes et femmes démunis de démarrer une petite activité génératrice de revenus : une microentreprise. Le prêt est remboursé grâce aux revenus de cette entreprise, qui leur permet aussi parfois d'en épargner une partie, et de financer l'éducation de leurs enfants. Ces personnes à faible revenu sont menacées par différents types de risques tels que : le décès, la maladie, l'invalidité etc... qui peuvent être la cause de non remboursement des prêts. Aussi, face à l'absence d'une couverture d'assurance pour ces risques qu'on appellera « microassurance », nous avons pensé que l'assurance pourra jouer un rôle important dans le domaine de la microfinance par une « étude contributive sur la mise en place d'une assurance couvrant la microfinance. »

## **CHAPITRE 1 : LA MICROFINANCE**

### ***Section 1 : GÉNÉRALITÉS***

Selon le Groupe Consultatif d'Assistance aux Pauvres (CGAP) la microfinance est l'offre de services financiers (microcrédit, microassurance, etc...) aux populations pauvres, exclues du système bancaire, sans ressource ni droit de propriété. Quant à la Communauté Economique et Monétaire d'Afrique Centrale (CEMAC), la microfinance est une activité exercée par des entités agréées n'ayant pas le statut de banque ou d'établissements financiers et qui pratiquent à titre habituel, des opérations de crédit ou de collecte de l'épargne et offrent des services financiers spécifiques au profit des populations évoluant pour l'essentiel en marge de circuit bancaire traditionnel.

Elle existait sous diverses formes depuis de siècles et s'est réellement structurée que depuis une trentaine d'années. Dans les années 60 et 70 apparaissent des programmes des prêts à faible taux, dont le principe est repris par les banques des pauvres sous leur forme actuelle. Un des premiers succès reconnus de banques des pauvres est la Grameen bank au Bangladesh. Son fondateur, Muhammad Yunus décida de fixer des taux d'intérêt suffisamment hauts pour permettre de couvrir les frais (accorder un prêt de 50 F demande autant de personnel et de ressources qu'un prêt de 100 F). Il a également concentré la Grameen bank sur un nombre restreint d'activités (l'épargne et le prêt de petites sociétés essentiellement). Enfin il a choisi de demander aux emprunteurs de s'organiser en groupes de cinq personnes solidaires (qui se réunissent toutes les semaines pour rembourser leurs prêts et échanger leurs points de vue sur leur utilisation). Il faut signaler que 94% des clients de la Grameen bank sont des femmes parce qu'elles remboursent tous leurs prêts dans les délais indiqués. C'est ainsi que la microfinance s'est développée dans le tiers monde.

### ***Section 2 : L'ÉCLOSION DE LA MICROFINANCE EN AFRIQUE***

En Afrique, plus particulièrement dans les pays membres de la CIMA, le développement de la microfinance reste embryonnaire jusqu'en 1990 alors qu'à l'échelle internationale, cette activité connaît un essor florissant. En effet, en dépit de quelques expériences menées depuis des longues années dans les pays de la zone franc, le secteur de la microfinance n'a pas eu d'emprise significative sur les populations.

A partir des années 1990, trois (3) facteurs ont favorisé à notre avis l'éclosion et l'expansion rapide de ce secteur :

- En premier lieu, la grave crise des années 80 qui a sévèrement affecté les économies africaines et en particulier les systèmes financiers, a entraîné des restructurations profondes menées par les Etats dans tous les secteurs d'activité ayant entraîné des licenciements massifs notamment des cadres de banque expérimentés qui, faute de mieux pour subsister, se sont lancés dans la création incontrôlée des entités de microfinance.
- En second lieu au plan international, le mouvement de la microfinance s'est amplifié parce que désormais considéré comme un des vecteurs essentiels de la lutte contre la pauvreté. En effet hormis les services supplémentaires (alphabétisation, formation, santé, etc...) prévus dans leurs différents programmes, les bailleurs de fonds internationaux reconnaissent qu'une partie significative des besoins cruciaux des populations marginalisés peut être satisfaite par des microcrédits pour lesquels les banques classiques ne sont pas disposés à intervenir.
- Enfin, l'activité de la microfinance dans les Etats membres de la Zone Franc s'est effectuée dans un cadre juridique particulièrement inadaptée.

Il faut signaler que les pays membres de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africain (UEMOA) et de la Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale (CEMAC) sont soumis en ce qui concerne la microfinance à des textes réglementaires propres à ces zones.

### **Section 3 : L'INTRODUCTION DE LA MICROFINANCE AU TCHAD**

Au Tchad, les premiers EMF ont été créés en 1987 dans la région de Pala. Il a fallu attendre les années quatre vingt dix pour voir naître les EMF dans la ville de N'Djaména, et partant le reste du pays. Ces EMF animent le paysage de la microfinance au Tchad. L'on dénombre les organisations non gouvernementales (ONG) et associations qui font du crédit direct sur leurs propres fonds et/ou sur des fonds empruntés, les mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit et d'autres de système de financement décentralisé. L'exercice des activités de la microfinance est soumis à une autorisation préalable du Ministère des finances.

La microfinance au Tchad est soumise à un texte réglementaire de la CEMAC (Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale) adopté le 13 Avril 2002. Elle est pratiquée comme partout ailleurs par les établissements de microfinance (EMF).

D'après les chiffres communiqués pour la COBAC, le Tchad compte en 2004, 280 EMF desservant 66.600 membres ou clients. L'encours de l'épargne est de 3,28 milliards de F CFA et l'encours de crédit de 3,7 milliards.

**Section 4 : LA PRATIQUE DE LA MICROFINANCE AU TCHAD, CAS DE LA FINADEV**

La microfinance au Tchad est pratiquée par plusieurs EMF mais nous avons choisi une d'entre elles pour illustrer notre exemple. c'est ainsi que nous nous sommes rapprochés de la FINADEV Tchad qui est le 1<sup>er</sup> établissement de microfinance agréé au Tchad de 2<sup>e</sup> catégorie c'est-à-dire les établissements qui collectent l'épargne et accordent des crédits aux tiers.

Nous avons eu un entretien avec le chargé de mission, Monsieur RIMTEBAYE Banayal dont la teneur est la suivante.

**Question :** Pouvez-vous nous présenter votre institution ?

**Réponse :** La FINADEV est un Etablissement de Microfinance créé en janvier 2003 et qui est aussi le 1<sup>er</sup> à être agréée au Tchad de 2<sup>e</sup> catégorie c'est-à-dire collecter l'épargne et distribuer sous forme de crédit. Elle a pour actionnaire la CST (Compagnie Sucrière du Tchad), la FBT (Financial Bank Tchad) et HONUS (bureau d'études français spécialisé en microfinance). La FINADEV a 2 agences une à N'Djaména et une autre à Moundou. La Direction Générale a un département exploitation, un département d'inscription ou de contrôle interne et un département administratif et financier, tous rattachés à la Direction Générale. Les agences de N'Djaména et Moundou sont rattachées à la Direction d'exploitation. Au niveau de chaque agence il y a un chef et des chargés de prêts, 2 caissiers et un agent de saisie.

**Question :** Comment octroyez-vous les crédits et quels sont les taux de remboursement ?

**Réponse :** Actuellement la FINADEV fait des crédits directs contrairement aux autres EMF qui font de l'épargne et des prêts. Nous recherchons la rentabilité, la proximité et partant nous voulons accompagner les commerçants faire émerger une classe de microentrepreneur. Depuis le début jusqu'en 2005, la FINADEV a joué beaucoup plus la prudence c'est-à-dire ne pas donner tout de suite un crédit d'un gros montant.

Nous ne finançons pas la création d'entreprise mais l'accompagnement du commerçant qui a au moins 2 années d'activités. Le taux d'intérêt des crédits accordés aux femmes commerçantes et les salariés est de 1,5% par mois et les petites entreprises (TPE) 3% par mois.

**Question :** Qu'est ce que vous faites pour le recouvrement ?

**Réponse :** La politique de recouvrement de FINADEV est basée sur un système de gestion qui nous permet de savoir au jour le jour le non remboursement de crédit. Nous exigeons le respect strict du remboursement et privilégions beaucoup plus l'accord amiable en cas de non remboursement et non la procédure judiciaire.

**Question :** Qu'est ce que vous avez prévu en cas de décès de l'emprunteur ?

**Réponse :** En cas de décès de l'emprunteur, il y a un fonds de garantie qui représente en quelque sorte l'assurance et qui est prélevé au moment de l'octroi de crédit. Le rôle du fonds de garantie est de rembourser le solde restant dû en cas de décès ou d'invalidité définitive. La prime du fonds de garantie à payer, représente 2,5% du montant total du crédit.

**Question :** N'avez-vous pas pensé à confier la gestion du fonds de garantie à une structure bien adaptée, notamment une compagnie d'assurance ?

**Réponse :** Nous n'avons pas encore pensé, parce qu'il n'y a pas eu d'explications dans ce domaine.

## CHAPITRE 2 - LA MICROASSURANCE

### **Section 1 : LA MICROASSURANCE, UN PRODUIT EN DÉVELOPPEMENT**

La microassurance constitue un secteur en forte croissance dans les pays en développement comme au Bangladesh avec Grameen Bank, en Inde avec ICNW ou LEAD, en Ouganda avec FINCA, etc...

Pratiquée depuis de nombreuses années sous la forme de mutuelle de santé, elle se structure peu à peu pour devenir un véritable sous-secteur dans le paysage financier global comprenant notamment la microfinance. Selon LAURENT Lheriau, la microassurance peut être définie comme la réalisation des prestations d'assurance (santé, vie, décès ...) au service des populations n'ayant pas accès aux compagnies d'assurances ou aux caisses nationales de sécurités sociales, lesquelles à l'image de leurs consoeurs les banques, ne fournissent de prestation qu'à un infime pourcentage de la population.

### **Section 2 : LES PRODUITS A PROPOSER**

Parmi les nombreux produits développés au Bangladesh par la Grameen Bank auxquels il est possible de s'assurer, il y a l'assurance crédit ou assurance solde restant dû, parce que c'est un produit qu'un établissement de microfinance peut envisager de développer. Beaucoup d'Etablissement de Microfinance le font de manière implicite en passant par pertes et profits le solde non remboursé en cas du décès du client. L'assurance solde restant dû assure le remboursement du solde d'un prêt en cas de décès de l'emprunteur. La durée du contrat d'assurance est égale à celle du prêt et il n'y a aucune transaction supplémentaire puisque les montants des primes sont déduits du montant des prêts (ou intégrés dans les remboursements effectués). Si l'événement assuré se produit, l'indemnité va au prêteur plutôt qu'à l'emprunteur ce qui limite les risques de fraude.

### **Section 3 : METHODES DE PERCEPTION DES PRIMES**

Dans le cas des polices liées au crédit, le paiement des primes est intégré au processus de prêt et ce, pour éviter le retard de paiement. Pour les polices solde restant dû, cette intégration peut se faire de deux manières. On peut soit déduire le total des primes du montant emprunté

(ou l'ajouter) ou faire payer la prime à intervalles réguliers, en même temps que les remboursements du prêt.

La première option, celle du paiement anticipé, est fortement recommandée. Les activités administratives de tarification et comptables sont facilitées si l'ensemble de la prime est payé à l'avance et en une seule fois. On évite ainsi les retards de paiement qui peuvent exister avec la deuxième option si les emprunteurs éprouvent des difficultés financières. Le paiement peut cependant inciter certains emprunteurs, qui se sentaient proches de la mort, à ne pas rembourser leur prêt. Les IMF peuvent prévenir ce genre de risque en incluant dans les contrats une clause qui rend la police nulle et non avenue si le remboursement du prêt a pris plus d'un certain nombre de jours de retard.

Le choix de la deuxième option (paiement échelonné) se justifie principalement lorsque la prime est trop importante et que la déduire du prêt est gênante pour l'emprunteur.

Les clients les plus pauvres, particulièrement ceux qui n'ont pas de revenu régulier, peuvent avoir du mal à payer le montant de la prime. C'est ainsi qu'en Inde, « les IMF ont recours à différentes méthodes de perception de primes. ICNW (IMF) prélève les primes et LEAD (IMF) ajoutent le montant de la prime à celui du prêt et déduisent l'entièreté de la prime au moment où ils décaissent le crédit ».

Ajouter les primes au prêt ou à l'épargne facilite la perception des montants dus. Les coûts administratifs sont moins élevés et le risque de défaut de la prime disparaît. Des sondages réalisés auprès des clients de ces IMF ont montré que les titulaires de police préfèrent que la prime soit prélevée sur leur épargne et non ajoutée au montant de leur prêt, puisqu'ils doivent alors payer davantage d'intérêts.

#### **Section 4 : PROPOSITION DE COUVERTURE EN ASSURANCE**

Selon J. FOURASTIE : « L'assurance est une opération par laquelle, un individu, moyennant une contribution, la prime, acquiert pour lui ou pour un tiers, un droit à prestation en cas de réalisation d'un risque. Cette indemnité étant versée par un organisme ou une entreprise d'assurance qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique ».

De cette définition, il découle que l'entreprise d'assurance doit regrouper un ensemble de risques de même nature et soumis à la mutualité et l'homogénéité. De même, elle doit se baser sur la statistique (fréquence et intensité du risque) pour la détermination de la prime.

On peut dire qu'un établissement de microfinance peut souscrire des contrats d'assurance en vue de couvrir les risques liés à son activité et

souscrire également toute assurance au profit de ses membres à titre individuel ou collectif.

Selon le point 4 de l'article 503 du code CIMA : « les Banques, les Etablissements financiers, les Institutions de microfinance agréées, les Caisses d'Epargnes et la Poste peuvent présenter des opérations d'assurance à leurs guichets dès lors que la personne habilitée à présenter ces opérations est titulaire de la carte professionnelle visée à l'article 510 ».

Eu égard à tout ce qui précède, il apparaît possible de mener une tentative de mise en place d'une assurance pour couvrir la microfinance, vu le rôle que joue celle-ci dans l'économie des pays en développement.

## Conclusion générale

Les quatre (4) mois de stage effectué à la société tchadienne d'assurances et de réassurances (STAR nationale s.a.) nous ont permis de mettre en pratique les connaissances et les méthodes acquises pendant la formation, de nous familiariser avec la pratique technique, comptable et financière de l'assurance et de connaître l'organisation et le fonctionnement d'une compagnie d'assurance.

En effet, la STAR nationale s.a. est une société anonyme dont la structure est composée d'une Direction Générale, à laquelle se rattachent les services contrôle de gestion et l'informatique. Elle dispose également de quatre (4) départements ayant à leur tour plusieurs services en fonction de leur importance et des bureaux directs (appelés agences) à N'Djaména et dans les provinces. Les activités sont supervisées par les chefs hiérarchiques.

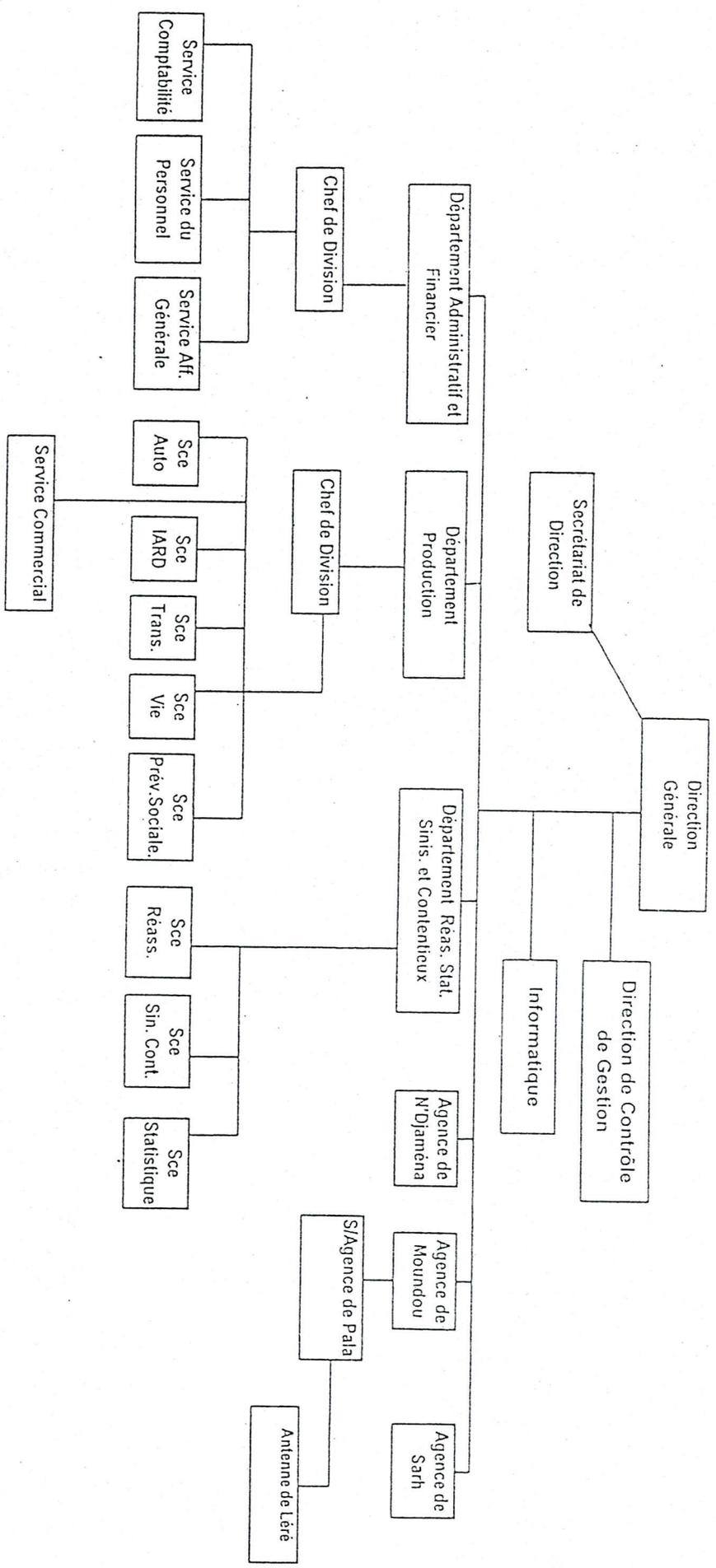
Au-delà notre étude sur la microassurance s'est voulue résolument prospective, afin d'anticiper sur les enjeux et les difficultés que pourraient connaître ce secteur plein d'avenir dans les 5,10 voire 20 prochaines années à venir. A cela il faut rappeler la célèbre phrase de W. Churchill qui disait : « si cela m'était possible, j'écrirais le mot ASSURANCE dans chaque foyer et sur le front de chaque homme, tant je suis convaincu que l'assurance peut, à un prix modéré, libérer les familles de catastrophes irréparables ».

Ainsi nous osons croire que les pays membres de la CIMA se pencheront dans les années à venir sur la « microassurance » qui doit aider les populations pauvres de ces pays à avoir une couverture pour les prêts consentis par les Institutions de Micro finance entre autres.

# ANNEXE

- **ORGANIGRAMME DE LA STAR NATIONALE s.a.**

ORGANIGRAMME DE LA STAR NATIONALE SA.



## Bibliographie

**Warren Brown, Craig Churchill :** « Cinq produits de microassurance » Guide technique pour le développement de la microassurance, 92 pages.

**YAYA Soumaïne A :** « Etude contributive sur la mise en place d'une assurance des cultures et des récoltes du coton au Tchad ». Rapport d'études et de stage, MST-A- 5è promotion 2000-2002, 33 pages.

**Laurent LHERIAU :** « La microassurance dans la conférence interafricaine des marchés d'assurances (CIMA), un secteur à régler ? 50 pages.

**COBAC :** « Recueil des texte relatifs à l'exercice des activités de micorfinance ». Edition 2002.

**CIMA :** « Code des assurances des Etats membres de la CIMA »  
FANAF, Edition 2004

**François COUILBAULT, Constant ELIASHBERG, Michel LATRASSE :**  
« Les grands principes de l'assurance » Edition 2002, 517 pages

**Association professionnelle tchadienne des établissements de microfinance :**  
« Rapport de l'atelier. Appui à la mise en place d'un cadre de concertation des acteurs de la microfinance de l'ex-Chari-Baguirmi ». Atelier tenu au CEFOD du 07 au 08 décembre 2004.

# Table des matières

## Pages

<b>INTRODUCTION GENERALE.....</b>	<b>1</b>
 <b>1ere Partie : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA STAR</b>	
<b>Chapitre I : les différents organes de la STAR.....</b>	<b>2</b>
Section 1 : Les Assemblées générales.....	2
Section 2 : Le Conseil d'Administration.....	3
A. Composition et pouvoir .....	3
B. Commissaires aux comptes.....	3
Section 3 : La Direction Générale.....	3
A. Le contrôle de gestion.....	4
B. Le service informatique.....	4
C. Les différents départements.....	4
D. Les intermédiaires.....	5
1. Les agents généraux.....	5
2. Les courtiers.....	5
3. Les commerciaux.....	5
 <b>Chapitre II : Description des activités des Départements et Services.....</b>	 <b>6</b>
Section 1 : le Département Production.....	6
A. Le service incendie, accidents et risques divers.....	6
I. La production des contrats.....	6
1) Les garanties.....	6
2) La tarification.....	7
3) Le règlement des sinistres.....	8
B. Le service production automobile.....	8
1. La fonction du service.....	8
2. Les différentes garanties.....	9
3. La tarification.....	10
C. Le service prévoyance sociale.....	11
I. La production des contrats.....	11
1) Les différentes garanties.....	11
2) La tarification.....	12
II. Le règlement des sinistres.....	12
D. Le service transport.....	13
I. La production des contrats.....	13
1) Les polices proposés et leurs garanties.....	14
2) La tarification.....	14
II. Règlement des sinistres.....	14
E. Le service commercial.....	15
I. Au niveau interne.....	15
II. Au niveau externe.....	16

Section 2 : le Département Vie.....	16
A. La production des contrats.....	16
1) Les différentes garanties.....	17
2) La tarification.....	17
B. Le règlement des sinistres.....	18
Section 3 : le Département Réassurance, Statistiques, Sinistres et contentieux...	18
A. Le service sinistres et contentieux.....	19
I. Le règlement des sinistres automobile.....	19
1) Les dommages matériels.....	19
2) Les dommages corporels.....	19
II. Les contentieux.....	21
B. Le service réassurance.....	21
I. Les différents traités.....	21
II. La tenue des comptes.....	22
C. Le service statistique.....	23
Section 4 : Le Département administratif et financier.....	24
A. Le service comptabilité.....	24
B. Le service du personnel et matériel.....	25
I. La gestion du personnel.....	25
II. La gestion du matériel.....	26
C. Le service affaires générales.....	26

**2eme Partie : ETUDE CONTRIBUTIVE SUR LA MISE EN PLACE D'UNE ASSURANCE COUVRANT LA MICROFINANCE**

<b>Chapitre I : la micro finance.....</b>	<b>29</b>
Section 1 : Généralités.....	29
Section 2 : l'éclosion de la micro finance en Afrique.....	29
Section 3 : l'introduction de la micro finance au Tchad.....	30
Section 4 : la pratique de la micro finance au Tchad, cas de la FINADEV	31
<b>Chapitre II : la micro assurance.....</b>	<b>33</b>
Section 1 : La micro assurance, un produit en développement.....	33
Section 2 : les produits à proposer.....	33
Section 3 : les méthodes de perception de primes.....	33
Section 4 : proposition de couverture en assurance.....	34
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>36</b>