

I N S T I T U T I N T E R N A T I O N A L D E S A S S U R A N C E S

(Y A O U N D E)

8^{ème} P R O M O T I O N

C O M P T E R E N D U D E S T A G E

T H E M E :

L' E T U D E D U S E R V I C E P R O D U C T I O N

S T A G E E F F E C T U E D U 3 A O U T A U 1 6 O C T O B R E 1 9 8 7

A L A S O G E R C O - S A F R A C I P A R M O N S I E U R G N E S S O T E

A G U I B E N J A M I N

A N N E E

1 9 8 6 - 1 9 8 7

N O T E

=====

Le présent rapport est le résultat d'un stage effectué à la SOGERCO - SAFRACI du 03 AOUT au 16 OCTOBRE 1987 dans le cadre de la fin des études de première année du cycle Supérieur de L'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE.

Il est d'une part, le fruit d'entretiens avec les chefs de Services et les agents de la Société, et d'autre part, celui des travaux que nous avons repris et effectués au niveau du SERVICE PRODUCTION.

Par la présente note, nous remercions tout le Personnel de la SOGERCO - SAFRACI en Général, et particulièrement Monsieur JACQUIN, qui a bien voulu nous accepter comme stagiaire dans la Société dont il est le Directeur, Monsieur KOFFI AUGUSTIN, responsable du SERVICE PRODUCTION dont la disponibilité et la franche collaboration nous ont permis d'élaborer ce rapport.

L' A U T E U R

PLAN DU COMPTE RENDU DE STAGE

INTRODUCTION

- I.0.0.0.LA SOGERCO-SAFRACI : Ses Différents Services et leurs Fonctions.
- I.1.0.0. Présentation de la SOGERCO-SAFRACI.
- I.2.0.0 Personnel et encadrement.
- I.3.0.0. Les Différents Services de la SOGERCO-SAFRACI et leurs Fonctions.
- I.3.1.0. La Direction Générale.
- I.3.2.0. Le Service de Production.
- I.3.3.0. Le Service Maritime et Transport.
- I.3.3.1. La Production en Maritime et Transport.
- I.3.3.2. Le Règlement de Sinistre. *en Maritime et Transport*
- I.3.4.0. Le Service Sinistre.
- I.3.4.1. La Déclaration du Sinistre.
- I.3.4.2. Evaluation des Dommages.
- I.3.4.3. Règlement du Sinistre.
- I.3.5.0. Le Service de la Comptabilité.
- I.3.5.1. Les Opérations de la Caisse
- I.3.5.2. Le Recouvrement
- I.3.5.3. Le Règlement.
- I.3.5.4. La saisie des Informations.
- I.3.5.5. La Centralisation.

.../...

- II .0.0.0. E T U D E D U S E R V I C E P R O D U C T I O N
- II .1.0.0. La Production Automobile
- II .1.1.0. Les Affaires Nouvelles.
- II .1.2.0. Les Modifications.
- II .2.0.0. La Production non automobile.
- II .3.0.0. Considérations critiques et propositions.
- II .3.1.0. Organisation et exploitation des archives.
- II .3.2.0. Formation et politique commerciale.
- II .3.3.0. Les Problèmes des émissions des Primes à crédit et le système des acomptes.

C O N C L U S I O N .

I N T R O D U C T I O N

faient
Le stage effectué à la SOGERCO-SAFRACI est un prolongement du moins un complément de la formation dispensée en première année du cycle Supérieur de L'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE.

Ce stage a consisté d'une part à nous familiariser avec les pratiques et les techniques d'assurance, et d'autre part, nous a permis d'appréhender les difficultés qui seront les nôtres dans l'exercice de notre futur métier d'assureur.

Pour parvenir à ces objectifs, nous avons d'abord fait le tour des principaux services, ensuite nous avons été installés au SERVICE PRODUCTION.

Dans ce Service, nous avons eu à effectuer ou à reprendre certains travaux.

Ainsi le présent compte - rendu s'articulera autour de deux points : d'abord nous présenterons la SOGERCO-SAFRACI, indiquerons ses différents Services et leurs fonctions, ensuite nous étudierons le Service Production.

I .1.0.0.

P R E S E N T A T I O N D E L A S O G E R C O - S A F R A C I

La SOGERCO-SAFRACI a été créée en 1984 à la suite de la fusion de deux Sociétés : La SOGERCO et la SAFRACI.

C'est une agence à représentation multiple. En effet la SOGERCO-SAFRACI est le mandataire de plusieurs compagnies d'assurances aussi bien en CÔTE D'IVOIRE qu'à l'étranger.

En outre, c'est un gestionnaire complet. L'Agence SOGERCO-SAFRACI rédige des contrats et délivre les documents justificatifs d'assurance, encaisse les primes, enregistre, instruit et règle les Sinistres sans limitation de montant, à l'exception des Sinistres de la Branche Maritime et Transports. Dans ce dernier cas, les Compagnies ont limité le règlement des Sinistres par notre agence à un certain montant.

Les principaux actionnaires de la SOGERCO-SAFRACI sont : les groupes UNILEVER et C.F.A.O.. Ceux-ci détiennent respectivement 51 % et 49 % des actions.

I .2.0.0.

P E R S O N N E L E T E N C A D R E M E N T

Le Personnel de la Société est essentiellement Ivoirien. Il est composé d'environ 35 agents ; CINQ (5) cadres dont Mr. KOFFI AUGUSTIN Responsable du Service Production. C'est un ancien de L'INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (I.I.A.).

I .3.0.0.

L E S D I F F E R E N T S S E R V I C E S D E L A S O G E R C O - S A F R A C I E T L E U R S F O N C T I O N S (1)

I .3.1.0.

L A D I R E C T I O N G E N E R A L E

Elle définit les "Politiques", les objectifs à poursuivre par la Société. Il lui revient aussi toute décision finale pour toute question d'importance, par exemple en ce qui concerne le recrutement du Personnel etc...

I .3.2.0.

L E S E R V I C E P R O D U C T I O N

Il fera l'objet d'une étude beaucoup plus détaillée dans la deuxième partie de notre compte rendu de stage.

I .3.3.0.

L E S E R V I C E M A R I T I M E E T T R A N S P O R T S .

On distinguera ici la production du règlement des sinistres en maritime et transports.

(1) VOIR ORGANIGRAMME EN ANNEXE

*Sans quelle branche
s'inscrit - t-on
le transport des
faculté aduées*

La production maritime et transports consiste à établir les contrats destinés à couvrir les risques de transports par voie maritime.

L'étendue de la couverture des risques est une question de convention entre l'assuré et l'assureur.

En général la police type prévoit deux modes principaux d'assurance des marchandises à savoir :

- Une assurance "TOUS RISQUES"
- Une assurance "F.A.P. SAUF" (Francs d'Avaries particulières).

Il faut remarquer que l'assurance Transports est une assurance de chose et non une assurance de responsabilité. A cet égard elle couvre uniquement les marchandises contre les aléas du transport, c'est-à-dire les conséquences d'évènements ou d'actes indépendants de la volonté des parties au contrat : bénéficiaires, assurés, expéditeurs, destinataires etc...

Les risques couverts en Maritime et Transports dépendent du mode d'assurance.

Ainsi pour la garantie dite "TOUS RISQUES", sont couverts : tous les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids et de quantités causés aux objets assurés et survenus au cours du transport ou pendant les séjours en entrepôts en cours de ou à la fin du transport.

En ce qui concerne la garantie F.A.P. SAUF, sont couverts :

- Les dommages et pertes matériels ainsi que les pertes de poids et de quantités causés aux objets assurés provenant d'évènements limitativement énumérés dans le texte de la police.

Par ailleurs, rappelons que l'adaptation de l'assurance aux besoins propres de l'assuré peut-être réalisée par le mode d'assurance choisi (TOUS RISQUES ou F.A.P. SAUF) mais aussi par la police utilisée.

A cet égard il existe trois types de polices :

.../...

a) La Police au Voyage

Elle couvre des marchandises et un trajet déterminés. Elle convient donc pour les expéditions occasionnelles.

Dans cette police, la marchandise, sa valeur, le nom du navire, le port d'embarquement et le port de débarquement sont connus.

b) La Police A Alimenter

Elle est utilisée pour exécuter les contrats commerciaux comportant des expéditions échelonnées sur une période indéterminée.

Dans cette police, l'assuré indique la valeur totale des marchandises et le nombre d'expéditions prévues. Avant chaque envoi, il faut informer l'assureur de la nature, de la composition et de la valeur de l'expédition.

c) La Police D'abonnement ou Police Flottante

Conclue d'avance et pour une période donnée, son objet est de couvrir automatiquement tous les envois faits par le même expéditeur. Ainsi l'assuré n'a pas à souscrire une police avant chaque envoi. La seule mise en route des marchandises entraîne la garantie des assureurs.

La police d'abonnement est renouvelable d'année en année par tacite reconduction. Néanmoins, les deux parties ont la possibilité de la résilier sous préavis d'un mois en principe.

Dans cette police, l'engagement de l'assureur est limité à un plein, c'est à-dire à une valeur maximum convenue par expédition et par navire.

En outre, une autre police existe à l'usage des Compagnies de navigation, des transitaires, des commissionnaires de transport etc... :

C'est la police dite "TIERS CHARGEUR". C'est une police d'abonnement dans laquelle l'assurance n'est pas automatique. En effet, la police "TIERS CHARGEUR" permet à l'assuré d'y affecter les expéditions que ses clients l'ont chargé d'assurer.

R E M A R Q U E : Le responsable de la production en Maritime et Transport, indépendamment des polices et des avenants qu'il établit pour garantir les risques des assurés, délivre également des certificats d'assurance. Le certificat d'assurance est un document qu'émet l'assureur en application d'une police d'assurance préalablement souscrite et à laquelle il renvoie expressément. Il atteste que la marchandise désignée est assurée en indiquant le mode d'assurance, les conditions et l'étendue des garanties ainsi que le montant des valeurs assurées.

En plus de la production, proprement dite le service Maritime et Transport règle aussi le sinistre Maritime.

.../...

1.3.3.2.

LE REGLEMENT DU SINISTRE ENMARITIME ET TRANSPORT.

Le sinistre en maritime et transport peut-être soit une contribution d'avaries communes, soit des avaries particulières.

L'avarie commune est un risque spécial au transport sur mer. Il est constitué par tout sacrifice ou toute dépense exceptionnelle faits volontairement pour la sécurité commune du navire et sa cargaison à condition qu'il y ait eu un résultat utile et donnant lieu à contribution proportionnelle de la part de chacun des intéressés.

Les avaries particulières, elles, concernent les détériorations, manquants ou pertes subis par la marchandise elle-même au cours du transport.

Dans tous les cas, lorsqu'un sinistre quelconque (perte, vol, incendie, détérioration...) survient aux marchandises assurées, l'assuré doit établir dans le délai fixé par la police un constat.

Celui-ci permettra à l'assuré de justifier de la réalité, de la nature, de la cause et de l'importance des dommages.

De façon générale, le constat est l'oeuvre d'un commissaire d'avaries ou exceptionnellement celle d'un expert, lorsque la nature et la cause du dommage exigent des connaissances qui dépassent la compétence du commissaire d'avaries.

Pour qu'un sinistre déclaré dans les délais fixés par la police soit réglé, l'assureur exige de l'assuré un certain nombre de documents.

a) Cas de perte Partielle

en cas de perte partielle, l'assuré doit fournir les pièces ci-après.

- Un certificat d'assurance
- Un connaissement original
- Une lettre de réserve ainsi que la réponse du consignataire.
- Un bordereau de livraison
- Un décompte de perte
- Un constat contradictoire du commissaire d'avaries
- Un rapport d'expertise.

b) Cas de perte totale

En l'espèce, l'assuré ne pourra prétendre au règlement de son sinistre que s'il présente à l'assureur :

.../...

Soit un certificat de non livraison provisoire immédiatement ou après trois mois pour les denrées périssables,

Soit un certificat de non livraison définitif après 6 mois pour les autres types de marchandises.

Le certificat de non livraison doit être délivré par le consignataire.

Si après l'étude du dossier sinistre qui doit comporter les pièces ci-dessus indiquées, il s'avère que le sinistre est couvert, l'assureur procède à l'évaluation de l'indemnité et établit un dispatche de règlement.

L'indemnité due à l'assuré en cas de sinistre est calculée de la manière suivante.

$$1^{\circ}) \quad I = \frac{Va \times Vs}{Vf} \quad \text{avec} \quad \left\{ \begin{array}{l} I = \text{indemnité} \\ Va = \text{Valeur d'assurance} \\ Vf = \text{Valeur facture} \\ Vs = \text{Valeur du sinistre} \end{array} \right.$$

La valeur d'assurance (Va) est en général obtenue en majorant le prix C.A.F. (coût assurance fret) d'un pourcentage qui ne peut pas dépasser 20 %.

$$2^{\circ}) \quad I = \frac{Va \times \text{Poids Perdu}}{\text{Poids assuré}}$$

$$3^{\circ}) \quad I = \frac{Va \times \text{Quantité perdue}}{\text{quantité assurée}}$$

Après le versement de l'indemnité à l'assuré, l'assureur peut exercer un recours contre le transporteur ou le tiers responsable du sinistre. Pour ce faire, il enverra une lettre de mise en cause, accompagnée de la photocopie de tous les documents ayant servi au règlement dudit sinistre.

Le tour des différents services nous a conduit après le service MARITIME et TRANSPORT au service Sinistre.

I.3.4.0. LE SERVICE SINISTRE

Il a pour objet essentiel d'appliquer les clauses du contrat entre l'assuré et l'assureur : il gère les sinistres. Le sinistre est de façon générale, la réalisation de l'évènement prévu au contrat et de nature à entraîner la garantie de l'assureur.

Le processus de traitement des sinistres comprend les phases suivantes :

I.3.4.1. LA DECLARATION DE SINISTRE

Un agent au guichet du service sinistre a pour fonction de recevoir la déclaration et d'ouvrir un dossier auquel il donne un numéro.

Après la déclaration du sinistre, le dossier constitué à cet effet est transmis au chef du service sinistre. Celui-ci procède à l'étude, du moins à l'instruction du dossier. L'étude du dossier a pour objet de déterminer la responsabilité partielle ou totale de l'assuré et/ou celle du ou des tiers.

De l'instruction du dossier, il peut résulter soit le refus du règlement, soit le règlement dudit sinistre.

Par exemple en assurance automobile, l'assureur peut refuser sa garantie dans les cas suivants :

- ^{la non garantie} La non assurance pour défaut de permis de conduire ou pour absence de caractéristiques requises sur le permis pour la conduite du véhicule impliqué dans l'accident.
- L'exclusion de garantie pour usage non conforme au véhicule.
- La suspension de plein droit de la garantie en cas d'aliénation du véhicule non notifiée à l'assureur : article 19 bis de la loi du 13 JUILLET 1930.
- En cas de suspension conventionnelle de l'assurance, la garantie de l'assureur n'est pas non plus due. etc...

De façon générale, tant en ce qui concerne les risques automobiles que les risques non automobiles, tels que l'incendie, l'individuelle accident, la maladie, l'assurance décès etc..., la non couverture des sinistres résulte de l'application directe des dispositions du contrat à savoir : les clauses contenues dans les conditions générales et particulières.

A propos des conditions générales et particulières, il faut remarquer que s'il y a un conflit ou une opposition entre les clauses des deux conditions ce sont les clauses des conditions particulières qui l'emportent •

Par ailleurs, au cas où l'étude du dossier indique que le sinistre est couvert, l'on procède d'abord à son évaluation puis à son règlement.

I.3.4.2.

EVALUATION DES DOMMAGES

Elle consiste à déterminer l'engagement de l'assureur à propos d'un sinistre donné en tenant compte :

- des préjudices réels subis par la victime ou l'assuré.
- Des plafonds de garantie fixés dans les contrats.

C'est le cas des assurances des choses qui sont régies par le principe indemnitaire.

Toutefois en ce qui concerne la Responsabilité Civile, la garantie de l'assureur est illimitée (R.C. automobile par exemple).

ou bien limitée dans les conditions particulières (notion de plafond assuré)

.../...

EVALUATION D'UN SINISTRE AUTOMOBILE

Notre choix s'explique d'une part par le peu de temps que nous avons passé au service sinistre, et d'autre part par le nombre élevé des sinistres automobiles.

Un sinistre automobile entraîne généralement des dommages matériels, corporels, des décès.

a) Evaluation des dommages matériels subis par un véhicule.

Ici l'étendue des dommages imputables à l'accident est déterminée par un expert automobile.

Le rapport d'expertise doit préciser :

- Les dégâts causés par l'accident.
- Les éléments de réparation pour la remise en l'état du véhicule.
- Le nombre de jours d'immobilisation nécessaires à la réparation du véhicule.

L'évaluation est faite en appliquant aux pièces à acheter le coefficient de vétusté du véhicule, à l'exception de la verrerie (BRIS DE GLACES). Pour un assuré qui a souscrit les garanties vol, incendie et dommages au véhicule, l'assureur peut lui délivrer directement un bon de prise en charge pour la remise en état du véhicule.

b) CAS DE DOMMAGES CORPORELS SUBIS PAR LA VICTIME

L'évaluation des dommages corporels exige un rapport d'expertise médicale dont l'objet est :

- de décrire la nature des blessures de la victime.
- de déterminer l'importance des chefs de préjudices constatés.
- d'indiquer l'état de consolidation de la victime.

Pour une victime qui a subi des blessures, les chefs de préjudices traditionnellement retenus sont :

L'.I.T.T. : L'incapacité Temporaire de Travail.

Elle est fixée sur la base de la perte de revenus justifiée par la victime pendant la période de l'I.T.T.

- L'I.P.T. : L'incapacité Permanente Totale.

L'expert médical détermine le taux d'I.P.T. après consolidation de la victime.

- Le préti~~um~~ DOLORIS. Il indique les douleurs, les souffrances ressenties par la victime.

mal dit

.../...

- Le préjudice esthétique
- Les préjudices divers.

c) POUR UNE VICTIME DECEDÉE

En cas de décès à la suite d'un accident garanti, les ayants-droit de la victime peuvent être :

- Le conjoint
- Les ascendants et descendants
- Les collatéraux.

Les préjudices qui peuvent être demandés en réparation sont :

- Le préjudice matériel
- Le préjudice moral.

Dans les deux derniers cas, après indication des différents chefs de préjudices, l'évaluation du sinistre peut être faite suivant deux modalités alternatives :

- soit elle est le résultat d'une transaction amiable, passée avec la victime. Cette dernière peut se faire représenter ou être assisté par son avocat.
- soit elle résulte d'une décision de justice.

Après son évaluation, le sinistre fait l'objet d'un règlement.

I.3.4.3.

R E G L E M E N T D U S I N I S T R E

Le règlement proprement dit du sinistre tient compte des parts de responsabilités des parties impliquées dans la réalisation de l'accident, plus précisément la part qui incombe à notre assuré.

Ces parts de responsabilité, sont déterminées à partir.

- du constat ou procès verbal de l'accident ou du sinistre.
- les déclarations de l'assuré à son assureur.

Au vu de ces éléments, on fixe le montant de l'indemnité. Puis intervient le paiement qui est généralement effectué par chèque entre les mains du bénéficiaires.

Poursuivant notre initiation aux techniques et pratiques d'assurances, nous sommes rendus au service de la comptabilité.

I.3.5.0

LE S E R V I C E D E LA C O M P T A B I L I T E

La fonction comptable occupe une place importante dans toute unité économique.

Sur le plan juridique, c'est un moyen de preuve vis-à-vis des tiers.

Au plan économique, c'est un outil de gestion qui permet de mesurer et d'orienter l'évolution de l'entreprise.

Pour mener à bien le rôle qui lui est dévolu, le service de la comptabilité utilise un certain nombre de documents. Ces documents permettent d'assurer l'enregistrement comptable de tous les mouvements de fonds et opérations effectués.

Les principales opérations effectuées à la comptabilité sont :

- Les opérations de la caisse
- Le recouvrement
- Le règlement
- La saisie des informations
- La centralisation.

I.3.5.1.

LES OPERATIONS DE LA CAISSE

La caisse enregistre les règlements en espèces de toutes factures ainsi que des chèques.

Les documents utilisés à la caisse sont :

- I C12 : Il enregistre les encaissements au comptant.
- I C3 : Il constate les paiements en espèces et constitue en outre un reçu pour le client.
- I C45^{n°1} : Il constate les versements en espèce faits à la banque.
- I C45 n°2 : Il est utilisé pour enregistrer les virements de fonds.
- I C5 : Il enregistre les chèques en ce qui concerne les paiements au comptant.
- I C1 : C'est un livre journalier. Il enregistre toutes les opérations contenues dans les documents ci-dessus indiqués.

I.3.5.2.

LE RECouvreMENT

L'agent chargé du recouvrement fait le point de la situation des clients vis-à-vis de la Société et inversement. Les documents qu'il utilise sont :

LE G. A. 2

Etabli chaque mois, il contient la liste des clients qui doivent des primes à l'agence. Les clients à qui la Société doit un surplus de primes sont aussi indiqués dans ce document.

L'IC3 CHEQUE

Il constate une entrée de caisse et est délivré lorsqu'un client paye par chèque. Il est établi en 4 exemplaires dont :

- l'original est destiné au client
- le duplicata est destiné à la caisse
- le triplicata qui reste dans le dossier du client.
- la souche.

Par ailleurs, l'agent chargé du recouvrement encaisse aussi les recours pour le compte des assurés et les leur reverse par la suite.

.../...

L' I C 16

C'est un document de "base crédit". En l'établissant, l'agence accorde la garantie à l'assuré alors que celui-ci n'a pas encore payé sa prime.

I.3.5.3.

LE R E G L E M E N T

Le règlement des sinistres et diverses factures s'effectue au moyen de quatre pièces comptables dont trois genres d'IC4 et un IC45.

L'IC4 est un document qui constate les sorties de caisse.

Les différents types d'IC4 sont :

a) I C 4 S I M P L E

Il concerne le règlement des recours, des factures ainsi que le remboursement de certaines polices résiliées.

b) I C 4 S I N I S T R E S I M P L E

Il est destiné au règlement d'un sinistre donné.

c) I C 4 S I N I S T R E S D I V E R S

Il est utilisé pour le règlement d'un ensemble de sinistres.

I C 4 5

On l'utilise pour le règlement des opérations diverses.

I.3.5.4

LA SAISIE DES INFORMATIONS

Deux opérateurs de saisie^{sont} essentiellement chargés de la tenue des livres de banques d'une part, d'autre part de la saisie des informations relatives à tous les contrats à savoir :

Les suspensions, les remises en vigueur, les résiliations, les émissions au comptant ou à crédit, les règlements de sinistres etc...

I.3.5.5.

LA C E N T R A L I S A T I O N

L'agent de la centralisation est chargé de regrouper dans le journal de dépouillement, tous les montants encaissés et décaissés.

La centralisation proprement dite permet de faire les totaux au niveau de chaque compte à la fin de chaque mois.

Les principaux documents établis pour la centralisation sont.

.../...

L' I C 7 B

C'est un état récapitulatif des bordereaux de souscription. Il indique les primes émises pour le compte des compagnies, le montant des taxes d'enregistrement ainsi que les commissions d'agence et les taxes sur les prestations de services (T.P.S.).

Par ailleurs l'I.C.7.B. sort tous les avis d'expiration des contrats qui sont ensuite mis à la disposition du service production.

L' I C 124

Ce document comprend trois parties à savoir :

- L'exploitation
- Les frais
- L'Analyse primes/ commissions.

a) L' E X P L O I T A T I O N

Elle regroupe tous les comptes de gestion utilisés par l'agence. Ce sont :
Les commissions brutes, les coûts d'actes. etc...

A partir de l'exploitation, on détermine :

La marge nette = Marge brute - commissions payées.

Le Résultat d'exploitation = Marge nette - frais d'agence.

Le Résultat d'activité = Résultat d'exploitation + profit ou perte.

b) LES F R A I S

Ils comprennent les salaires, les frais de papeteries, etc...

c) A N A L Y S E P R I M E / C O M M I S S I O N

Cette partie met en rapport les primes encaissées pour le compte des Compagnies ainsi que les commissions reçues par l'agence au cours de la période.

LES C O M P T E S C O U R A N T S

Pour chaque Compagnie que l'agence représente, il est établi trimestriellement un compte courant. Celui-ci enregistre :

- Les bordereaux de souscription (émission)
- Les bordereaux de sinistres (sinistres payés ou recours encaissés).
- Les bordereaux des impayés (arriérés)
- Les divers règlements à charge ou en faveur de la Compagnie.
- Diverses opérations.

Le solde du compte courant peut être en faveur de la Compagnie concernée ou de la SOGERCO-SAFRACI.

.../...

II.0.0.

ETUDE DU SERVICE PRODUCTION

Toute structure d'assurance poursuit essentiellement deux objectifs qui sont :

- accroître son chiffre d'affaires
- diversifier son portefeuille grâce à une souscription plus sélective .

La SOGERCO-SAFRACI qui plus, est une agence, doit tout mettre en oeuvre pour atteindre ces deux objectifs.

Agence à "représentation multiple", la SOGERCO-SAFRACI pratique de ce fait presque toutes les branches d'assurances.

Notre souci, en choisissant pour cadre d'étude le service production, était :

- de nous initier à la rédaction des contrats dans plusieurs branches d'assurances, pour notre formation de futur assureur.
- d'appréhender les problèmes pouvant se poser à la production qui, somme toute, est le "poumon du moins, peut faire prospérer ou périr toute structure d'assurance."

Notre travail a porté aussi bien sur la production automobile que sur la production non automobile.

II.1.0.0.

LA PRODUCTION AUTOMOBILE

Pour ce qui est de la production automobile, nous avons été essentiellement amenés à :

- souscrire des contrats nouveaux ou affaires nouvelles.
- modifier les contrats déjà existants.

II.1.1.0.

LES AFFAIRES NOUVELLES

Une affaire nouvelle est un nouveau contrat pour la Société. Elle fait l'objet d'une police nouvelle.

Lorsqu'un client arrive aux guichets, il est reçu par un rédacteur. Celui-ci, pour établir le contrat, doit mettre en place tous les documents nécessaires :

- les conditions générales. Elles sont déjà imprimées.
- les conditions particulières dans lesquelles sont mentionnées, outre les caractéristiques du véhicule, le nom, prénom, adresse du souscripteur.

En assurance automobile, seule la garantie R.C. (Responsabilité Civile) est obligatoire.

Toutefois, des garanties facultatives existent ce sont :

- Les dommages éprouvés par les véhicules.
- L'incendie, le vol.
- Le Bris de glaces.
- La garantie recours.

La prime pour ces différentes garanties se calcule de la façon suivante :

La prime R.C. est obtenue par lecture directe du tarif élaboré par le comité des Assureurs et homologué par la Direction des Assurances du Ministère de l'Economie et des Finances.

Pour le vol et l'incendie, la prime est calculée sur la valeur vénale du véhicule, pour ces deux garanties, il y a une franchise obligatoire, de 30.000 F CFA.

En effet, en cas de sinistre, l'assuré conserve à sa charge obligatoirement 30.000 F CFA.

En plus de la prime nette c'est-à-dire de la prime R.C. augmentée le cas échéant de la prime des autres risques (dommages au véhicule, vol, incendie, Bris de Glaces, Garantie Recours), l'assuré doit :

- Le coût d'acte qui est actuellement de 5.000 F
 - La taxe sur les prestations de service (T.P.S.)
 - La taxe d'enregistrement (T.E.)
- T.P.S. = (Commission + coût d'acte) 25 %
 T.E. = (Prime nette + coût d'acte + T.P.S.) 10 %

Une autre garantie peut être proposée au souscripteur à savoir la Garantie Personnes Transportées. C'est une assurance de personnes.

Après la détermination de la prime commerciale ou prime totale, le rédacteur établit la quittance de paiement et l'attestation d'assurance.

Chaque police fait l'objet d'un numéro. Ce numéro est à la fois porté sur l'attestation et sur la quittance.

L'assuré, muni de la quittance se présente à la caisse pour payer sa prime. La police d'assurance est ainsi constituée et comprend :

- Les conditions générales.
- Les conditions particulières.
- La quittance.
- Parfois des clauses particulières telles que : la bonification pour non déclaration de sinistre (B.N.S.), la réduction pour flotte.

En côte d'ivoire la B.N.S. est calculée de la manière suivante :

- réduction de 10 % après un AN sans déclaration de sinistre.
- réduction de 15 % après deux ANS sans déclaration de sinistre.

- réduction de 20 % après trois ANS sans déclaration de sinistres.

Il n'est pas appliqué de malus.

Tout accident dont l'assuré est responsable lui fait perdre le bénéfice de la B.N.S.

II.1.2.0.

LES MODIFICATIONS

Le contrat d'assurance, une fois établi, peut être affecté par plusieurs modifications. Au nombre de celles-ci on peut citer par exemple :

- Le transfert (N)
- La suspension (N)
- La remise en vigueur

Ces différentes modifications sont constatées par avenant.

Aussi, toutes les affaires anciennes, à l'expiration de la garantie font l'objet d'un renouvellement par avenant.

En l'espèce, le calcul de la prime se fait de la même manière qu'à la souscription. La différence entre l'ancienne et la nouvelle prime tiendra à l'application ou non de la B.N.S. et de la variation éventuelle des coûts d'actes.

II.2.0.0.

LA PRODUCTION NON AUTOMOBILE

La branche automobile occupe encore une large place dans la portefeuille de notre agence.

Cependant les autres risques tels que l'incendie, les multirisques habitation, la R.C. chef d'entreprises, l'assurance des personnes etc..., ne sont pas négligeables. Ils sont même appelés à connaître un développement notable dans les années à venir. C'est pourquoi, dans les tâches qui nous ont été confiées, nous avons eu à nous initier à la rédaction de certains des contrats ci-dessus indiqués.

A l'instar des contrats en assurance automobile, la rédaction des contrats pour les autres branches nécessite aussi la mise en place :

- des conditions générales
- des conditions particulières.

Ces dernières ont pour objet de bien spécifier le risque à couvrir.

Par exemple en assurance incendie, les déclarations du souscripteur quant aux capitaux à garantir, les constatations et les conclusions de l'assureur après la visite du risque, seront contenues dans les clauses particulières.

Ces renseignements sont d'autant plus importants qu'ils permettent d'apprécier le risque et ainsi de mieux le garantir.

.../...

En ce qui concerne les autres risques, l'assureur doit aussi apprécier le risque.

Après la description du risque, l'assureur calcule la prime de base à laquelle il ajoute les coûts d'actes, la T.P.S. et la taxe d'enregistrement. Pour cette dernière, les taux varient suivant les branches :

- En incendie, ce taux est de 33 %
- En assurance vie il est de 4 %
- En maritime et transport le taux est de 7 %

Tous ces contrats peuvent aussi être affectés par des modifications à l'instar des contrats en assurance automobile.

Au terme de notre séjour au service production, nous avons relevé un certain nombre de problèmes qui se posent de façon générale à la SOGECO-SAFRACI.

II.3.0.0.

CONSIDERATIONS CRITIQUES ET PROPOSITIONS

Les points d'ombre qui retiendront notre attention sont les suivants :

- organisation et exploitation des archives.
- formation et politique commerciale.
- Les problèmes des émissions à crédit et le système des acomptes.

II.3.1.0.

ORGANISATION ET EXPLOITATION DES ARCHIVES

Au niveau des archives, nous avons noté un bon classement des dossiers. Ces derniers sont en effet classés par ordre alphabétique. Ce qui permet de retrouver facilement un dossier dans les archives en vue d'une éventuelle exploitation.

Cependant lorsqu'un dossier sort des archives il n'est toujours pas aisé de le retrouver.

Cette situation fait souvent bloquer un travail urgent. Aussi un client qui désire renouveler son contrat ou qui voudrait faire une déclaration de sinistre, peut dans certains cas, attendre pendant longtemps avant d'être reçu. Cette situation n'est pas de nature à soigner l'image de marque de la Société.

C'est pourquoi nous estimons que pour pallier cette défaillance au niveau des archives :

- l'archiviste doit tenir une fiche d'entrée et de sortie des dossiers.
- chaque utilisateur devra éviter d'accumuler les dossiers dans son service ou sur son bureau.

Ces mesures, pensons-nous, pourraient permettre une gestion facile des archives et une exploitation rapide des dossiers.

.../...

II.3.2.0.

FORMATION ET POLITIQUE COMMERCIALE

La formation en général doit viser à adapter constamment les ressources humaines d'une structure donnée à son développement et à ses objectifs. Or nous avons constaté que les agents de la Société, dans leur immense majorité n'ont pas la culture de base en assurance.

C'est pourquoi nous estimons qu'une formation de ceux-ci serait la bienvenue. Celle-ci pourrait prendre en compte outre les éléments et les techniques de base de l'assurance, les techniques de vente des produits d'assurance.

Ce qui aurait pour conséquence de renforcer la politique commerciale au niveau de la Société.

Au niveau de la production, le renforcement de la politique commerciale pourrait se faire de la manière suivante :

En ce qui concerne l'assurance automobile, il faudrait, en plus de la R.C. obligatoire, indiquer à l'assuré, l'intérêt qu'il a de protéger son patrimoine contre le vol et l'incendie, contre les Bris de glaces, de protéger sa personne et les membres de sa famille en cas d'accident.

On pourrait éventuellement, au niveau du service sinistre, demander à un assuré, dont le sinistre vient d'être réglé, d'apporter certains de ses risques à l'agence.

Les agents de la Société devraient être motivés pour apporter des risques à l'agence. La motivation consisterait par exemple à accorder une commission aussi modique soit elle à tout agent qui apporterait une affaire (risque).

II.3.3.0.

LES PROBLEMES DES EMISSIONS DE PRIMES A CREDIT ET SYSTEME
DES ACOMPTES

Au cours de nos travaux, nous avons remarqué que les primes ne sont pas toujours payées au comptant.

En effet des facilités de payement sont souvent accordées aux clients : Les uns ne payent pas immédiatement, les autres versent une partie de leur prime au comptant au moment de la souscription de leurs contrats. Cependant, dans l'un comme ^{dans} à l'autre cas, la Société accorde sa garantie. Cette pratique entraîne deux difficultés majeures :

.../...

- Un gonflement des arriérés, c'est-à-dire des primes impayées à l'échéance et donc une trésorerie moindre pour l'agence.
- Une augmentation des frais de gestion des contrats. Car, il faut à l'échéance écrire aux clients pour leur réclamer la prime, ou au besoin les rencontrer pour les amener à payer.

Pour notre part, ce serait une illusion que de vouloir suggérer la suppression totale des émissions de primes à crédit et le système des acomptes, dans un marché aussi concurrentiel que celui de la Côte d'Ivoire.

Cependant, nous estimons qu'il faut sélectionner les clients qui peuvent bénéficier des facilités de paiement.

Par exemple, il serait utile de réduire au maximum le "crédit" en assurance automobile à l'exception toute fois des clients qui possèdent une flotte important

Ces derniers pourraient bénéficier du système des acomptes à la souscription de leurs contrats.

En ce qui concerne ces autres risques tels que l'incendie, l'assurance vie, les multirisques habitation etc..., les nouveaux clients qui le solliciteraient, ne devraient pas bénéficier automatiquement du système de crédit. Ils devraient tout au moins verser au comptant une partie de leur prime.

Le cheminement suivi tout au long de notre stage nous a successivement conduit dans les différents services de la Société. Ce qui nous a permis de nous initier à la production maritime, à la gestion des sinistres, aux écritures et au maniement des documents comptables.

Nous avons surtout appris au service production que la rédaction d'un contrat, l'exploitation d'un dossier, exigent de la part de l'agent une attention soutenue et une étude minutieuse des différents renseignements contenus dans le dossier.

Nos propres investigations nous ont permis de constater que la production automobile a diminué dans une large proportion.

En effet la direction de la Société a décidé de ne plus souscrire de nouveaux contrats en T.P.V. (Transport Public de Voyageurs) et T.P.M. (Transport Privé de Marchandises). Car le nombre des sinistres et le coût de ceux-ci en ce qui concerne ces deux risques sont excessivement élevés.

Dans ces conditions pour accroître le chiffre d'affaires de l'agence, gage d'une meilleure santé financière de celle-ci, le renforcement de la politique commerciale s'avère nécessaire.

Pour ce faire, une sensibilisation et une motivation des agents de la Société seraient les bienvenues.

Cette politique commerciale devrait être soutenue par une formation adéquate des ressources humaines.

ANNEXE

ORGANIGRAMME DE LA SOGERCO-SAFRACI

