

**INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES**

II A YAOUNDE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN B.P 1575 TEL. 20 71 52

E-mail : iia@syfed.cm.refer.org

CYCLE II MST. A : 4^{ème} PROMOTION

**RAPPORT D'ETUDE ET DE STAGE EN VUE DE L'OBTENTION
DE LA MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES
D'ASSURANCES
(M. S. T-A)**

**THEME DE REFLEXION : GESTION DES
PORTE-FEUILLES ET ORGANISATION
COMMERCIALE EN ASSURANCE – VIE
CAS DE LA STAR S. A**

Présenté par :

MIRANGAYE MANTA
4^{ème} PROMOTION DU CYCLE II
Année 1998 – 2000

Sous la Direction de :
M. GONDJE AHMED BOUYO
Chef de Département Production
Société Tchadienne d'assurances et de Réassurances
(STAR) N'DJAMENA
4^{ème} Promotion – DESSA – (II A)
1978 – 1980

Correcteur

ERRATA

PAGES	PARAGRAPHES	LIGNES	LIRE	AU LIEU DE
Dédicace	2	1	défuntés	défunte
1	3	4	malgré	malgré
Page d'annonce			descriptive	descriptive
1	2	3	leurs	leur
2	1 4 4 ^{ème} point	2 1	Un "point" après actionnairesplus étendus....exploitation "sans S"plus étendues....
3	B-Assemblées Générales 3	1 5générales ordinaires....par la....ordinaire....parla....
3	1	1	opportunes	opportune
5	a-Service production Automobile 2	3dactylographes....dactylographie....
6	2 7 7	Dernière 1 4257 à 266 du code CIMAdûment remplie....bordereauxrempli.... bordeaux....
7	dernier	1	...l'on se jettel'on jette...
9	4	2	...qui les envoie...qui l'envoie ?
10	1 4	3 5 et 7	...qui traitent..... IPP et ITPqui traite.....
	11	4les prestations....prestation....
13	7	2avons tels que.....avons tel que.....

15	3 (idem)	1traités proportionnels....ils fonctionnent....traité proportionnels....il fonctionnent....
17	2	4	Omettre "doivent" avant fournir	
bibliographie			CIMA	CINA
20	5	1	à	a
21	1-) Avant dernière ligne	11	Les taux....les modalités de ...	Le taux....les modalités de....
22	19		...compagnie d'assurance...	...compagnie d'assurances....
23	TABLEAU Bas du Tableau (2 ^{ème})	1 3	Incendie et R.A Chiffre d'affairespar rapport...	Incendie e R.A Chiffre d'affairepar apport...
25			Ne pas lire les deux premières lignes	
27	Dernier paragraphe	4	...se sont tournés...	...se sont trouvés.....
Abréviations			R.C = Responsabilité Civile R.A = Risques Annexes	
TABLE DES MATIERES			INTRODUCTION	INTTRODUCTION

**INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES**

I.I.A YAOUNDE

REPUBLIQUE DU CAMEROUN B.P 1575 TEL. 2071 52

E-mail : iia@syfed.cm.refer.org

CYCLE II MST. A : 4^{ème} PROMOTION

**RAPPORT D'ETUDE ET DE STAGE EN VUE DE L'OBTENTION
DE LA MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES
D'ASSURANCES
(M. S. T-A)**

**THEME DE REFLEXION : GESTION DES
PORTE-FEUILLES ET ORGANISATION
COMMERCIALE EN ASSURANCE – VIE
CAS DE LA STAR S. A**

Présenté par :

MIRANGAYE MANTA
4^{ème} PROMOTION DU CYCLE II
Année 1998 – 2000

Sous la Direction de :
M. GONDJE AHMED BOUYO
Chef de Département Production
Société Tchadienne d'assurances et de Réassurances
(STAR) N'DJAMENA
4^{ème} Promotion – DESSA – (II A)
1978 – 1980

D E D I C A C E

Nous dédions le fruit de cette longue période d'étude (deux années de formation) à mon père MANTA, retraité qui a toujours prié nuit et jour afin que son fils réussisse, et ainsi qu'à ma mère MOUAMBATH que je n'oublierai jamais pour ses tendresses et la douceur de sa voix qui m'a bercé dès mon petit âge.

A la mémoire de mes grandes sœurs défunte Madame KONINGAR née ANGNE JEANNETTE MANTA et Madame KLAMADJI née MARIE MANTA
Paix à leurs âmes.

REMERCIEMENTS

Sincères remerciements au Ministère de tutelle de mon pays (TCHAD) qui a soutenu nos études, ces remerciements s'adressent également aux responsables de l'Institut International des Assurances (I. I. A.) et à tout son personnel, ainsi que le corps enseignant pour les efforts qu'ils ont fourni pour notre formation.

Nous remercions vivement la Direction Générale de la STAR Nationale S.A. pour toutes les dispositions prises pour le bon déroulement de notre stage.

Notre reconnaissance à tout le personnel de la STAR et singulièrement au service du personnel et au chef de département production en la personne de Monsieur **GONDJE AHMED BOUYO** pour l'encadrement dont nous avons bénéficié durant ce stage.

Nous remercions sans distinction aucune tous les membres de la famille **MANTA** (frères et sœurs), les parents, nièces et neveux, cousins et cousines, ami (es), collègues, connaissances, les membres de la communauté « Saints Innocents » de la paroisse **MULUMBA** de Paris-congo et tous ceux de l'AEPIDEV (Association d'Entraide pour la Promotion et les Initiatives de Développement Villageois) et plus particulièrement à Monsieur **TEDEBAYE DJAH BEINAN** à la COBAC-Yaoundé et toute sa famille pour leur soutien combien important pour ma formation pendant tout mon séjour avec eux.

Enfin nous tenons à remercier Mesdames **GUIDITA MARTINE** et **TAROUM ELISE** qui malgré leurs multiples occupations nous ont fourni un très beau travail dans la rédaction de ce document ; ainsi que ceux qui de loin ou de près nous ont aidé dans notre formation.

Nous ne manquerons ici, de remercier également nos camarades étudiants des deux cycles (**DESSA & MSTA**) ressortissants des pays membres de la **CIMA** pour leur franche collaboration pendant des longs moments d'études assez difficile ensemble à l'Institut tout comme à la Cité-Verte.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1^{ERE} PARTIE : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA STAR

CHAPITRE I : CREATION 1-5

CHAPITRE II : ORGANES D'EXECUTION.....5-17

2^E PARTIE : GESTION DES PORTEFEUILLES ET ORGANISATION COMMERCIALE EN ASSURANCE-VIE : CAS DE LA STAR

INTRODUCTION

HISTORIQUE18-21

DIVERS FORMES D'ASSURANCES21-25

CONCLUSION.....26

INTRODUCTION GENERALE

L'Assurance au Tchad a pendant longtemps été une opération effectuée par des Compagnies françaises par l'intermédiaire de leurs succursales installées à N'Djaména (ex For-Lamy). Ces Compagnies assuraient presque exclusivement les intérêts de métropole.

Le 30 juin 1997, par ordonnance n° 09/PCSM/SGG, l'industrie d'assurance au Tchad a connu un changement avec la création de la STAR nationale.

Alors, les nouvelles conditions d'exercice de la profession d'assurance ont obligé certaines compagnies à fermer leurs représentations. La STAR Nationale, société d'assurance de droit national devient une industrie d'assurance détenant un monopole sur le marché Tchadien pendant une longue période. Malgré ce monopole, les activités de la Star ont été perturbées par l'instabilité politique.

Comme toutes les sociétés de la sous-region de la communauté inter-Etat des marchés d'assurances (CIMA), la Star n'est pas à l'abri de la conjoncture économique et financière difficile de l'heure. Elle traverse une période difficile, mais aussi mieux sur sa santé financière que sur celui des émissions des primes.

Dans le souci du travail qui nous est demandé de faire et de la proportion du temps qu'il nous faut pour son élaboration, nous allons dans une première partie de ce document présenter la structure de fonctionnement de la STAR que l'occasion nous a permis d'y séjourner pendant quelques jours lors de notre stage ; alors que dans la seconde partie de ce même document, nous nous consacrons à analyser de façon succincte afin de trouver des ébauches de solution un thème relatif à l'assurance sur la vie intitulé « GESTION DES CLIENTS ET ORGANISATION COMMERCIALE EN ASSURANCE-VIE »

Compte tenu de la pertinence du problème à analyser dans la deuxième partie et du temps susceptible à son élaboration, les données chiffrées nous font défaut afin de confectionner certains tableaux pour illustrer nos analyses.

Ainsi, nous demandons aux éventuels lecteurs de ce document leur indulgence sur les insuffisances qu'ils auront à constater. Toutes suggestions nous restent les meilleures.

**PREMIERE PARTIE : DESCRIPTIVE
STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT
DE LA STAR.S.A.**

INTRODUCTION

Pendant la période allant du 08 Mai – au 16 Octobre 2000, nous (étudiants de l'I.I.A) avons été admis à passer un stage pratique dans le but de nous familiariser avec l'organisation et le fonctionnement d'une entreprise d'assurance à la société. *S. DG EJE*
TCHADIENNE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES. (STAR)

Structure dans laquelle nous allons dans un premier chapitre parler de sa création et qui évoquera entre autres ses statut, son but et ses organes statutaires avec leur attributions respectives. Et dans un deuxième chapitre ses organes d'exécution.

CHAPITRE I : CREATION

I - STATUT – CAPITAL – BUT DE LA CREATION

A – STATUT – JURIDIQUE – CAPITAL

La Star Nationale fut une société d'économie Mixte créée par ordonnance n° 09/PCM/SGG du 30 Juin 1977. Son siège est établi à Ndjaména sur l'Avenue Charles de Gaulle, Immeuble, n° 1016, bâtiment à étages avec deux niveaux et qui est la propriété de la société et abritant d'autres commerces. Ses premières opérations d'assurance datent de Janvier 1978.

Le capital social de la Star, constitué par les apports des actionnaires s'élève à 260.300.000 FCFA (deux cent soixante millions trois cent mille francs CFA) divisé en 26.030 Actions de 10.000 CFA (Vingt six mille trente Actions de dix mille CFA).

Devenue Société anonyme régie par les dispositions de l'Acte Uniforme relatif au Droit des sociétés commerciales suite à l'Assemblée Générale du 09 Août 1995, — — —

B - BUT DE LA CREATION

La création de la Star répond à trois (03) sources majeurs :

- ▣ la nécessité de créer à court et long terme des entreprises d'assurance de Droit national suivant le programme de développement pour les pays africains des années 70 instauré par le CNUCED ;
- ▣ Le soucis de la CICA a encouragé les Etats africains à créer des véritables entreprises de Droit national, afin de défier le sous développement et la carence des entreprises d'assurance africaine ;
- ▣ Le dernier soucis, celui de l'Etat Tchadien qui a voulu combler le vide dans le domaine d'assurance. Car depuis l'indépendance du Tchad, l'activité d'assurance a été l'œuvre des succursales des sociétés étrangères (pour la plus part françaises).

II – LES ORGANES STATUTAIRES

A – CONSEIL D'ADMINISTRATION

1- Composition :

Suivant l'Art 12 des STATUTS, le conseil d'administration est composé de trois membres au moins et quinze membres au plus pris parmi les actionnaires les administrateurs sont nommés renouvelés dans leurs fonctions par l'Assemblée Générale ordinaire des actionnaires qui peut les révoquer à tout moment.

Un administrateur ne peut appartenir simultanément à plus de quatre conseils d'administration ou conseil de surveillance des sociétés anonymes ayant leur siège au Tchad, sauf les exceptions prévues par la loi.

Le nombre des administrateurs liés à la société par un contrat de travail ne peut dépasser le tiers des administrateurs en fonction la durée du mandat des administrateurs ne peut excéder deux (02) ans lorsqu'ils sont désignés par les statuts. Leur mandat peut durer deux ans sans excéder six ans si leur nomination intervient en cours de vie sociale.

Le Conseil d'administration est investi des pouvoirs plus étendues pour l'administration de la société. Les pouvoirs du Conseil sont fixés par l'Art 16 des STATUTS de la Société parmi ceux-ci, on peut citer entre autres :

- Il nomme et révoque les membres de la Direction Générale ;
- Il fixe le Statut du personnel salarié de la société ;
- Il fixe les conditions dans lesquelles les mandataires, agents et autres représentants exercent leurs activités au service de la société.
- Il arrête les budgets prévisionnels et les comptes, ainsi que les programmes d'exploitations de la société.
- Il autorise la création de services de production ou de gestion partout ou il juge nécessaire.

2. POUVOIRS DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Art 17 – Le Président du conseil assure la présidence des réunions du Conseil et des Assemblées Générales. Il veille à ce que le conseil d'administration assume le contrôle de la gestion confiée au Directeur Général. A toutes époques de l'année le président opère les

vérifications qu'il juge opportune et peut se ³ faire communiquer tous documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission.

Il s'assure préalablement des ordres du jour et des convocations dans les délais légaux.

Il veille à ce que les comptes rendus approuvés par lui soient également transmis aux administrateurs et tenus à la disposition des actionnaires. Il reçoit les demandes du Directeur Général pour tout point à faire figurer à l'ordre du jour ainsi que toutes les informations à transmettre notamment les comptes de gestion.

Le Président du Conseil d'administration représente la société dans les manifestations officielles.

Il veille à l'application des décisions du conseil d'administration par la direction générale de la société...

B - LES ASSEMBLEES GENERALES

Les statuts de la STAR prévoient les assemblées générales ordinaire et les assemblées générales extraordinaires.

Selon l'Art 22 de ces statuts les actionnaires en assemblée générale lesquelles sont qualifiées d'ordinaire lorsqu'elles portent sur l'examen des comptes de l'exercice et d'extraordinaire lorsque leurs décisions se rapportent à une modification des statuts ou d'autres sujets importants. Les assemblées générales ordinaires sont celles qui se tiennent les six mois suivant la clôture de l'exercice et portent sur l'examen des comptes annuels et autres gestions de la société.

Les assemblées générales extraordinaires sont celles appelées à décider ou autoriser des modifications directes ou indirectes des statuts . Les décisions de l'assemblée générale régulièrement tenues obligent tous les actionnaires, même absents, dissidents ou incapables. Les assemblées générales sont convoqués par le conseil d'administration ou, à défaut par le ou les commissaires aux comptes, soit par un mandataire désigné parla justice à la demande d'un ou plusieurs actionnaires réunissant le dixième au moins du capital.

C - LA DIRECTION GENERALE

Elle est gérée par le directeur général et son Adjoint, chacun ayant dans le cadre de ses attributions le service d'un secrétariat commun. L'action de ces deux directeurs porte sur la supervision du fonctionnement général de la société chargée de la politique générale de la société, ils sont responsables devant le conseil d'administration des résultats de l'exercice. Leur activité essentielle consiste en :

- La gestion quotidienne de la société ;
- L'élaboration du budget de fonctionnement ;
- Préparation des documents relatifs aux sessions du conseil d'administration.

L'Art : 18 de ces statuts énumère les pouvoirs des Directeurs Généraux, et leur mode de nomination.

Ainsi résumée brièvement la genèse de la compagnie STAR-SA, qu'en est-il de ses organes d'exécution comprenant des Départements des agences et sous agences que nous allons d'écrire au chapitre suivant.

CHAPITRE II : ORGANES D'EXECUTION

Comme précédemment souligné, les organes d'exécution se composent de trois (3) départements, trois (3) bureaux directs et un sous bureau direct (annexe 1).

I - LES DEPARTEMENTS

Les départements sont composés de deux départements techniques et d'un département administratif et financier.

A - DEPARTEMENTS TECHNIQUES

Afin de mieux s'organiser et dans le but d'une harmonisation dans son sein, les départements techniques regroupent deux composantes à savoir :

- Le Département de production ;
- Le Département de Réassurances, Statistique, Sinistre et Contentieux.

1 - DEPARTEMENT DE PRODUCTION

Maillon principal de toutes les activités d'une compagnie d'assurance, le département de Production, pour mieux coordonner son travail consistant à l'émission des primes, la gestion des contrats et le suivi de la clientèle d'autre part, coiffe plusieurs services pour une meilleure distribution et aussi pour une bonne communication des produits vendus par la compagnie et cela par la coordination d'un Chef de Division. Ces services, les plus importants que nous avons visités sont :

a - SERVICE PRODUCTION AUTOMOBILE

Rendue obligatoire au Tchad par le Décret n° 01/CD/65 du 13/02/63 l'assurance automobile couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que celui-ci peut en courir, à raison des accidents corporels ou/ et matériels causés aux tiers par les véhicules automobiles désignés aux conditions particulières (contrat).

Il faut signaler ici, que le service production automobile est composé de (08) huit personnes au départ dont un chef de service aidé de son suppléant, trois (03) secrétaires dactylographies et trois (03) agents producteurs. Fort est de constater actuellement, le service n'est envahi que par des stagiaires, qui ne maîtrise pas assez le travail à fournir à la clientèle, vu la sensibilité de celui-ci sur le plan commercial. En plus de son volet responsabilité civile le service production automobile présente à sa clientèle les garanties vol au véhicule, dommages éprouvés au véhicule, incendie, Recours des tiers incendie qui restent des produits au libre choix du souscripteur.

Pour leur meilleur vulgarisation, une bonne politique commerciale semble être nécessaire. Pour l'obtention de toutes ces garanties, qu'elle soit obligatoire ou au choix de l'assuré, il faut payer un prix de la garantie sollicitée.

A cet effet, la tarification dans ce service se fait suivant un tarif à lecture directe. C'est un tarif minima élaboré par décret n° 023/MF/DG/DFEMCAS/96 pris en application de l'Art 212CIMA...

Dans le cas d'espèce de la STAR S.A , le tarif des véhicules automobiles est basé sur le tarif étranger contrairement à ce qui se faisait antérieurement. Cette mesure a pour but de couvrir les victimes et assurés suivant l'Art 236 à 256 CIMA.

N'étant propre à tous les véhicules, la prime varie suivant la réglementation en vigueur, ou bien à titre exceptionnel mais seul l'avis de la direction générale ou celui du chef de département reste valable. C'est le cas de bonus pour non déclaration de sinistre (BNS) dont les taux varient de 10% à 20% de la première année de renouvellement à la 3ème avec un maximum de 20% au delà de la troisième année de déclaration de non sinistre.

Dans son fonctionnement, il faut noter qu'il existe une liaison très étroite entre le service, la division, le département, la direction Générale puis les services commercial, comptabilité, informatique et les archives.

Le service tient un certain nombre des documents qui lui permettent un bon suivi de la clientèle et la vérification de ses objectifs à atteindre.

A cet effet, nous avons la proposition d'assurance remplie par l'agent rédacteur en plusieurs exemplaires, dont l'original est remis au souscripteur (assuré) accompagné d'une quittance d'encaissement après versement de la prime à la caisse de la société.

La prime payée, une attestation d'assurance dûment rempli par le secrétaire dactylo et signée par le chef de service avec le cachet ad hoc de la société est aussitôt remise à l'assuré. Les doubles des documents établis sont enregistrés dans les folios (Affaires nouvelles ou renouvellement) puis vérifiés et consignés dans les bordereaux avant d'être envoyés aux archives pour classement.

En cas de modification d'un contrat, il sera constaté par un avenant qui peut être soit un avenant pour changement de risque, soit un avenant pour extension de garantie, soit un avenant de renouvellement ou de remise en vigueur des Bordereaux qui répertorient tous ces documents peuvent être des bordereaux des affaires nouvelles (comptant) ou de renouvellement (à terme).

A la fin de chaque mois, suivant le dispatche des documents qu'il opère, le service production automobile envoi au service statistique un exemplaire de ses émissions afin que ce dernier puisse élaborer ses travaux de fin d'année et qui permettront de savoir l'évolution dans

la branche (affaires comptant Nouvelle) par rapport aux années antérieures. C'est un indicateur permettant au service commercial de savoir quelles sont les causes de l'évolution ou de régression dans la branche année par année, tout comme à la Direction générale et aux services techniques de voir ses orientations.

Pour les affaires échues à terme, les données constituent un indicateur permettant de savoir la position de l'entreprise sur le marché national, car la fidélité de nos assurés est une cause indéniable.

Le service production automobile comme l'indique son nom a un rôle qui consiste uniquement à la production de ses produits. La gestion des sinistres est confiée à un autre service appelé service sinistre et contentieux et qui est rattaché à un autre Département que nous verrons un peu plus loin.

Ainsi, brièvement présenté le service automobile, nous pouvons relever que celui-ci éprouve certaines difficultés qu'il serait évident de les souligner et voire apporter des approches de solutions.

Nous pouvons retenir que le comportement commercial dans l'attitude de l'agent face aux clients nécessite des rappels de certaines règles essentielles dans la technique de vente.

Il est possible de voir un client être refoulé avec sa prime pour un simple motif d'humeur personnelle de l'agent et qui ne concerne pas le service – Frustré celui-ci peut se tourner vers le concurrent si le marché national contient assez des sociétés exerçant l'activité des assurances.

Nous constatons également que la durée de séjour du personnel dans un même service pendant longtemps demeure un handicap très important pour la société. Accédant à une ère de polyvalence dans le système de travail, la présence d'un agent dans un même service au-delà d'un certain nombre d'année de routine, le rend abruti, voire avilit l'agent à tel point que celui-ci est lassé face au même travail durant des années d'exercice . Il cesse de fournir des efforts mais passe son temps pendant les heures de travail à d'autres occupations, voir des absences dans les bureaux et défilé allant d'un bureau à un autre pour trouver sujet à débat et perturber les bonnes volontés au travail.

Il découle une paresse dans le système où l'on jette des responsabilités. « c'est tel qui devrait faire le travail, pourquoi c'est toujours moi que l'on désigne. Résultat :

le rendement escompté n'est pas toujours appréciable.

Il faut également retenir ici que ce n'est pas seulement l'aspect humain (ressources humaines) qui est le frein à la bonne marche du travail dans l'entreprise, mais il est vrai que l'outil informatique est très utile pour certains services, même si cela est une nécessité pour les autres.

Le traitement manuel des dossiers par les producteurs ne fait pas avancer le travail de rédaction des contrats. Pour une bonne satisfaction des besoins de la clientèle les services doivent être dotés d'un outil informatique pour la gestion rapide des dossiers, au lieu d'un traitement manuel qui nécessite énormément de temps et rend lourd le travail ; et quelques fois entraînent des oublis, des fois le dossier du client n'est pas retrouvé par l'agent et cela cause des désagréments énormes aux clients, combien de fois à la société.

Autrement dit l'aspect commercial dans une entreprise telle qu'une compagnie d'assurance demeure un défi important à relever. Aussi il est important de considérer que recycler les hommes est un atout majeur pour l'atteinte des objectifs que se fixe une entreprise. S'il en est ainsi pour le service automobile, quel est le sort réservé au service IARD.

b – SERVICE INCENDIE – ACCIDENTS – RISQUES DIVERS (I.A.R.D)

Composé de deux personnes parmi lesquelles il y a un chef de service assisté de son collègue qui le supplée, le service IARD s'occupe de la présentation des produits tels que l'assurance Incendie et les risques divers uniquement. L'assurance accident est plutôt vendue par le service de prévoyance sociale que nous verrons plus loin.

En plus des produits – cités ci haut le service présente des produits des risques assimilés tels que :

- le Vol (simples, Commerciaux...)
- la Globale des Banques
- les Dégâts des Eaux
- la Responsabilité Civile (chef de famille, chef d'entreprise, professionnelle...)

N'étant pas rendus obligatoires, ces produits facultatifs sont souscrits par obligation conventionnelle des parties. (Banque, Bailleurs, Organismes...)

Il est également présenté au public par le même service la Tous-Risques chantiers et la Tous-Risques Montage rendues obligatoires par Décret n°737/PR/MFM/DG/SGA/85 tout comme la Responsabilité Civile Décennale qui est complémentaire aux deux risques précédemment cités (TRCet TRM) et n'intervient pour la couverture de l'assuré qu'après une période de dix (10) ans.

Dans sa présentation des produits au public, le service IARD gère également les risques technologiques et qui comportent :

- les Risques INFORMATIQUES
- les Bris des MACHINES.

Mise en application par arrêté n°120 de 1985, la tarification de ces risques se fait toujours sur la base du tarif des risques simples et commerciaux. Quant à la tarification des risques d'entreprises (TRE) le service en fait usage de temps à temps. Ceci compte tenu de beaucoup

des éléments de tarification que l'assuré ne peut fournir à l'assureur pour l'établissement d'un tarif propre au risque.

Nous pouvons citer en exemple l'Abattoir frigorifique et la SONASUT Toutefois, une attention est retenue quant à la tarification des risques Emeutes, Mouvements populaires et Grèves. Car après tarification une clause dite « clause P 24 Afrique » est insérée au contrat (Extension des garanties). Cette mesure est due à la recrudescence des manifestations violentes dans un grand nombre des pays d'Afrique Francophones qui a conduit aux principaux intervenants à procéder à une nouvelle rédaction de La clause d'extension mieux adaptée à la couverture des risques grève, émeutes, mouvements populaire à la garantie des risques qui deviennent de moins en moins aléatoires

Quant aux risques TRC, TRM et BM, il est fait application du tarif minimum établi par la Scor (Société Commerciale de Réassurance) et qui est communiqué lors du séminaire conjoint FANAF/IIA du 24 au 28 Novembre 97 à Abidjan.

Ainsi, les risques tarifés, le service IARD veille à l'établissement de ses documents suivant le Code Cima et le respect que cela exige. Dans cette gestion qui est à la fois administrative et commerciale, le service IARD fait en même temps la production et aussi gère les sinistres.

A cet effet, il établit les propositions qu'il soumet à l'appréciation de ses chefs hiérarchiques afin d'obtenir leur avis favorable. Après la frappe du document par les secrétaires, il est envoyé à la signature à la Direction Générale.

Une fois le contrat signé, un dépouillement est fait puis l'insertion de certaines clauses propres au contrat et le tout est remis au service commercial qui l'envoi au client par correspondance les originaux dûment signés par lui.

Dans tout son système, le produit incendie se porte bien puisqu'il est le plus souscrit par le public. Mais il reste aussi à souligner que le service éprouve certaines difficultés dans l'élaboration de ses documents. Le travail est toujours fait manuellement, ce qui le rend lourd et voir même, le temps qu'il faut à son élaboration.

Comme nous l'avons évoqué un peu plus haut, nous abordons le service Prévoyance Sociale dans lequel parmi ses produits vendus au public nous trouverons le produit « accident » évoqué tout à l'heure.

C/ LE SERVICE PREVOYANCE SOCIALE

Composé de cinq (05) personnes, on y trouve dans ce service, un chef qui dirige toute l'équipe et aussi qui se charge de la production et assisté de deux (02) vacataires et des agents qui traite les documents de réclamations des assurés en cas de sinistres. Précisément ils sont chargés de procéder au dépouillement et à la vérification des ordonnances et factures des médicaments (payés par les assurés, classer les dossiers et régler les sinistres maladies.) Une secrétaire gère un outil informatique pour la rédaction des contrats, l'établissement des quittances et autres documents et lettres (correspondances) pour le besoin des clients (prise en charge) et du service.

Les produits présentés au public par ce service sont à savoir :

- Individuelle accident
- Assurance Maladie
- Responsabilité Civile Chasse
- Responsabilité Civile Sportive
- Responsabilité Civile Scolaire
- Obsèques.

Suivant le responsable du service, le produit « obsèques » reste celui le moins connu par la clientèle et le moins vendu faute d'information. Pourtant un pays comme le nôtre et surtout en Afrique où le taux de mortalité est assez élevé , il vaudrait mieux faire la promotion de ce produit. Pour le vulgariser « il faut nécessairement passer par la campagne de sensibilisation » nous a t - il dit.

L'Individuelle accident, suivant les Conditions Générales (Loi du 13.07. 1930, Décret du 14/06 et 30/12/1930 ord. n° 09/PCSM/SGG) offre les indemnités suivantes en cas de :

- Décès : un capital décès
- Invalidité permanente totale (IPT) : capital prévu au contrat
- Invalidité permanente partielle (IPI) : fraction du capital prévu
- Incapacité temporaire totale : indemnité journalière
- Incapacité temporaire partielle (IIP) : moitié de l'indemnité journalière.
- Traitements : remboursement des frais médicaux

La tarification se fait sur la base d'un questionnaire médical que l'assuré doit remplir puis les montants des capitaux sollicités par garantie et ensuite de la durée de la garantie.

Après avoir réuni tous ces éléments de tarification, une lecture directe sur le tarif permet d'obtenir les différents pourcentages à appliquer. Quant à l'assurance maladie, celle-ci offre les garanties suivantes :

- Maladie suivant la convention d'assurance maladie
- Chirurgie, maladie, hospitalisation
- Soins et prothèse dentaire

Suivant ces options, chacune regroupe les prestations suivantes :

1- MALADIE ORDINAIRE

- Frais d'honoraire ;
- Frais pharmacie, analyses, radiologique ;
- Frais d'hospitalisation.

2- CHIRURGIE

- Frais pharmaceutiques, d'analyses, radiodiagnostic, examens de laboratoire
- Frais d'hospitalisation

3 - SOINS & PROTHESE DENTAIRE

- Evacuation sanitaire + rapatriement du corps ;
- Remboursement de frais et soins ;
- Frais funéraires.

D- SERVICE TRANSPORT

Nous entendons par assurance transport, particulièrement le contract d'assurance maritime sur facultés, laquelle garantie s'applique aux facultés faisant l'objet d'un transport maritime et éventuellement d'un transport terrestre, fluvial ou aérien, accessoire d'un transport maritime couvert par la police.

Cette assurance est rendue obligatoire au Tchad par le décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 et mise en application par arrêté n° 019/MFM/MEC/DG/SCA/86 notamment à son Article 2 qui stipule.

« Le mode d'assurance est librement fixé par les parties. Toutefois à défaut d'une couverture « TOUS RISQUES », l'assurance doit être faite, en cas de transport maritime, aux conditions minima de la garantie **FRAIS D'AVARIE PARTICULIERE** sauf ... (FAP sauf) ». (Annexe)

Pour tout autre mode de transport, l'assurance obligatoire est limitée à la couverture « PERTE TOTALE » Tout le transport est maritime dès lors qu'il comporte un trajet maritime, si minime soit-il. Les produits présentés au public par le service transport sont à savoir :

- 1 - Assurance transport sur facultés (voies terrestre- Maritime-Aérienne-Fluviale)
- 2 - Assurance corps bateaux
- 3- Assurance corps avions
- 4 - Assurance Responsabilité Civile des Transporteurs

Mais dès lors, comment est souscrit le contrat ?

Il y a quatre (04) sortes de polices ou contrats :

1- **Police au voyage** qui couvre des marchandises et un trajet déterminé et convient donc pour des expéditions occasionnelles. La marchandise, sa valeur, le nom du navire, le port d'embarquement, le port de débarquement sont connus :

LE RISQUE EST BIEN DELIMITE. Cette assurance concerne beaucoup plus les particuliers, et elle est d'une courte durée.

2- **Police à alimenter** est une police dans laquelle, le souscripteur indique la valeur totale des marchandises et le nombre d'expéditions prévues. Cela étant, avant chaque envoi il informe l'assureur de la nature, de la composition et de la valeur de l'expédition. Sa durée est indéterminée car elle convient aux expéditions échelonnées sur une période. Les conditions de sa validité sont discutées d'un commun accord entre les parties avant la fixation d'un taux de prime. Après discussion et accord des parties, le contrat est rédigé. Un avis d'aliment (livret à plusieurs feuillets) est remis (délivré) au souscripteur qui le tient à chaque expédition et qui remet un des doubles exemplaires à son assureur.

L'assureur, pour éviter des cas de fraude de ses assurés, établit un certificat d'assurance qui lui permettrait de considérer la date de validité du contrat.

Toutes les fins de mois, une facture sera établie par le service pour informer à l'assuré le montant des primes à payer compte tenu de ses expéditions et lui serait envoyée accompagnée le plus souvent d'un récapitulatif des avis d'aliment numéroté par ordre, d'un récapitulatif des ordres d'assurances, d'un compte des primes accompagné des quittances d'émission et d'encaissement. La facture est établie au nom de l'assuré et peut être une facture simple ou globale suivant le nombre des expéditions. En fin une lettre d'avis de paiement.

Dans son fonctionnement, le service transport est géré par un chef cadre de l'IIA et assisté d'une technicienne des assurance également sortie du CPFA. Pour la tenue de ses documents et leur classement, un agent est chargé de cette tâche et aussi une secrétaire dactylographe pour la frappe des documents administratifs et les correspondances. Le service travaille en étroite collaboration avec tous les autres services que composent la société pour sa bonne marche. Il produit et gère à la fois les risques. Mais tout ce travail doit être soumis comme cela se fait dans d'autres services à ses chefs hiérarchiques à savoir la division, les départements puis la direction générale avant de conclure.

La production est faite par proposition qui doit être remplie par le client, ce qui permet d'obtenir un accord avant l'établissement des autres documents. Enfin un certificat d'assurance signé par le client, valide le contrat. C'est dans ce document qu'on mentionne le numéro de police attribué au souscripteur puis le montant de la prime.

Au transport, il faut souligner que le tarif n'est pas figé comme en assurance automobile. En cas d'affaire nouvelle, il faut aviser le chef de division pour la tarification. Tout comme les agences qui doivent se référer à la direction générale avant de tarifier. Même les avenants sont soumis à la division pour vérification.

Quand à la gestion des sinistres, le service après avoir reçu la déclaration de sinistre dont la durée est de 15 (quinze) jours pour le cas du Tchad ou encore pour des raisons commerciales la procédure à suivre est la suivante :

Une fiche est établie par le service et contenant tous les éléments concernant le sinistre. Celle-ci est envoyée au chef de division production qui examine les conditions de garantie (acquise ou non acquise) puis à son tour l'expédie chez le chef de département production qui donne son avis et l'envoie auprès du directeur adjoint puis le directeur général pour acquérir également leur avis. Une fois fait tout ce parcours, la fiche revient au service de départ pour la mise au propre et par correspondance le client est saisi de la décision prise. Si cette décision est favorable, le service émet une quittance de paiement qui refait le même circuit qu'auparavant. La quittance signée, l'assuré n'attend que le paiement : C'est le cas de sinistre traité au siège de la société.

S'il s'avère que c'est un sinistre et que la garantie a transité par les courtiers (ACT ou étrangers), ceux là sont chargés de transmettre les dossiers à la STAR. Si les dossiers répondent aux conditions de garantie, un avis de paiement leur est transmis. Il règle et paie le dossier et à la fin de règlement, ces courtiers débitent le compte de la STAR.

Pour les agences le plafond est fixé à 2 500 000 F CFA. A la fin de chaque mois c'est-à-dire tous les 15 du mois suivant celui qui prend fin, il faut transmettre au siège tous les comptes courants et documents comptables au siège. Ceux des courtiers résidant en France se fait par trimestre.

Quant à la couverture corps avion, le service transport traite avec son réassureur basé en suisse et qui est la GENASSURANCES S.A. Neuchatel, un courtier International d'Assurance. Dans son traité de réassurance, la Compagnie a une rétention de 5% les 95% autres sont cédés au taux de commission égal à 12,5%.

L'assurance souscrite est la responsabilité civile tierce et la responsabilité civile passager. Dans son portefeuille, le service a quelque corps avions tel que l'avion présidentiel, Air Affaire Tchad, les avions d'aéro club, la Cotontchad et la Sonasut.

3- Police d'abonnement ou police flottante

L'expression « police flottante » ne signifie pas police maritime ou police de marchandises voyageant par mer : l'expression traduit seulement l'indétermination des biens assurés. La police d'abonnement a pour objet de couvrir automatiquement tous les envois faits

par le même expéditeur, soit en principe, quels que soient les marchandises, les modes de transport et les lieux de départ ou de destination, soit parfois dans les limites fixées à la demande de l'assuré lui-même. Cette police est conclue d'avance et pour une période donnée. Bien adaptée aux besoins des sociétés qui exportent ou qui importent des marchandises de nature diverse par des ports à destination des pays différents, elle est d'un usage fréquent. Cette police d'assurance est automatique. Elle couvre toutes les expéditions sans aucune déclaration de la part de l'assuré. La police d'abonnement est renouvelable d'année en année par tacite reconduction. Par ailleurs, cette police présente des avantages considérables : pas de formalisme, automaticité, économie de temps et de frais. Cependant, il reste aussi à signaler que l'engagement des assureurs est lourd des conséquences puisque pour les risques couverts par la police, les assureurs garantissent automatiquement les marchandises expédiées, bien qu'ils ne les connaissent pas.

4 - Police « TIERS CHARGEURS »

Elle est une police d'abonnement dans l'assurance n'est pas automatique. Ici l'assuré n'est tenu à une obligation de faire connaître à son assureur les expéditions que ses clients l'ont demandé d'assurer.

Malgré toutes les mesures prises et les précautions qu'il faut le service rencontre certaines difficultés au niveau de la production quant à l'application du décret 736. Bien que la société a mis ses agents aux portes d'entrée des marchandises, la fraude et la corruption battent leur plein.

Quant à la tarification, compte tenu de l'enclavement du pays, les risques de transbordement, des déchargement et chargement sont aggravés. Et pour relever cela le taux de prime demeure le plus élevé parmi tous les pays de la zone. Aussi soulignons que certains transporteurs (carburant surtout) essayent de frauder le sinistre en établissant un contrat d'assurance après avoir connu un accident en complicité avec les gendarmes des frontières. Tout cela cause d'énormes difficultés à la société.

Ainsi succinctement vu le département de production avec les différents services qui le composent, nous allons cette fois ci parler du département de réassurance, statistique, sinistre et contentieux. Il convient de souligner que nous ne parlerons que des services que nous avons pu passer un nombre de séjour lors de notre stage.

2- DEPARTEMENT DE REASSURANCE, STATISTIQUE, SINISTRE ET CONTENTIEUX

Ayant à sa tête un chef, ce département coiffe quatre (04) services qui sont :

- Service Réassurance ;
- Service Sinistre et Contentieux ;

- Service Statistique et ;
- Service Informatique.

a- **SERVICE REASSURANCE**

Domaine un peu complexe, la réassurance est mal connue du public qui sollicite la protection en assurance. D'aucuns confondent la réassurance comme étant une garantie double à leur assurance souscrite initialement.

Par définition la Réassurance est une opération par laquelle un assureur direct appelé cédante fait assurer par un autre assureur appelé réassureur, tout ou une partie du risque accepté par lui moyennant une prime correspondante.

Cette convention est matérialisée par un document appelé TRAITE DE REASSURANCE et qui revêt plusieurs formes :

- Traité en quote part ;
- Traité en excédent de plein ;
- Traité en excédent de sinistre par risque et par événement ;
- Traité excédent de perte stop Loss.

Les traités en quote part et en excédent de plein sont des traité proportionnels car il fonctionnent sur la base des proportions que la cédante décide de céder aux réassureurs suivant la part du risque qu'il peut garder. (rétention). Cette proportion est définie préalablement. La prime est cédée aux réassureurs en fonction de ce taux, tout comme les sinistres à repartir. Le traité non proportionnel englobe l'excédent de sinistre et qui raisonne en termes de sinistre uniquement. Cela parce que nous ne pouvons pas au préalable déterminer un coût de sinistre en matière de responsabilité civile par exemple (illimité).

Pour remédier à cela, la cédante se fixe une franchise appelée priorité et demande à un ou plusieurs réassureurs de lui garantir la charge de tout le sinistre dépassant cette franchise. La limite de la garantie accordée par l'assureur s'appelle la PORTEE. Elle peut être illimitée en cas de R.C. auto. Tous ces paramètres définies permettent à la cédante de décider et dire qu'à un certain montant, elle peut garantir un risque d'un tel montant d'où la PORTEE et la PRIORITE. Dans la réassurance de cession, la cédante se trouve dans la situation de celui qui cherche une couverture. La STAR est à la fois réassureur et cédante parce qu'elle fait des offres de couverture auprès de certaines compagnies (LEYMA-NIGER) et aux POOLS. La CICARE et L'AFRICA-RE cèdent 1% sur les facultatifs.

b- **SERVICE SINISTRE AUTOMOBILE ET CONTENTIEUX**

Comme il a été signalé plus haut, ce service s'occupe uniquement des sinistres concernant la branche automobile qui ne fait que la production par rapport aux autres services. Entre autre, le terme contentieux lui confère le droit d'intervenir pour tous les problèmes litigieux concernant différents services de la société.

Ainsi défini, le service sinistre est composé de trois (03) personnes parmi lesquels on y trouve un chef de service assisté d'un suppléant et d'un secrétaire qui s'occupe de l'enregistrement et de classement des dossiers.

Dans son fonctionnement, le service procède à :

- l'enregistrement des déclarations des sinistres ;
- étudier et analyser le sinistre déclaré ;
- régler le sinistre puis ;
- s'organiser pour les contentieux et les recours.

Le dossier sinistre généralement analysé avant un accord de paiement se compose de :

- une déclaration dûment remplie par l'assuré
- des photocopies des pièces afférentes au véhicule et au conducteur (carte grise, taxe de circulation, attestation d'assurance, permis de conduire, fiche technique, conditions particulières).

Le régleur du sinistre fait une note sur le sinistre auquel, il attribue un numéro d'ordre.

Celle-ci relève :

- les faits qui ont engendré l'accident ;
- les parts de responsabilités encourues par les parties ;
- les préjudices subis (matériels/corporels) et les réclamations ;
- puis la conclusion (l'avis) du régleur.

Tout le dossier constitué, requiert avant tout l'appréciation des chefs hiérarchiques avant d'être envoyé à la direction générale pour une dernière décision. Pour les agences, leur compétence de règlement de sinistre est limitée à un plafond qui est de 200 000 F CFA pour le matériel et 250 000 F CFA pour le corporel.

Parlant de son fonctionnement, le règlement de sinistre proprement dit se fait suivant deux cas de dommages subis par la victime :

- 1/ le cas des dommages matériels
- 2/ et celui des dommages corporels

Pour le matériel, une réclamation devrait être faite par la victime et cela doit être accompagnée d'un devis de réparation si le matériel (véhicule) est encore réparable. Si cela n'est pas le cas, la victime doit faire parvenir à son assureur la facture d'achat de son engin pour le remplacement ou paiement de la facture.

Quant au corporel (décès/blessure), il faut distinguer le cas où la victime est blessée de celui où celle-ci est décédée. Suivant le code cima à son article 257 il est fait mention d'une offre d'indemnité suivant les chefs de préjudices subis que nous pouvons citer entre autre :

- frais de traitement ;

- invalidité permanente (préjudices physiologique/économique) ;
- assistance d'une tierce personne ;
- préjudices esthétiques et souffrances physiques ;
- préjudices de carrière.

Pour la victime blessée, celle-ci devrait présenter le certificat médical provisoire fixant l'incapacité temporaire et la durée de la guérison.

Ce certificat provisoire lui permettrait en cas de besoin d'obtenir une provision de fonds soit sur l'indemnité ou encore sur le montant de dommages et intérêt afin de lui faciliter le traitement. Au quel cas cette provision serait déduite du montant définitif d'indemnité à verser à la victime.

Pour l'indemnisation définitive de la victime, celle-ci doit joindre à son dossier à fournir pour une réclamation, un certificat médical définitif notifié par le médecin traitant.

Pour la victime décédée les bénéficiaires doivent en vue d'obtenir réparation du préjudice subis (frais funéraire, préjudice économique et préjudice moral) doivent fournir des pièces suivantes :

- un certificat de genre de décès ;
- un certificat d'acte de décès ;
- un certificat d'hérédité.

Pour le cas du Tchad et encore plus la STAR S.A., en dehors du règlement suivant le code cima, le règlement sur la base de la « Dia » se fait le plus souvent. Elle est une forme de mode de règlement à l'amiable par laquelle l'assuré se substitue à l'assureur pour réparer le préjudice subis par les parents de la victime suivant la tradition voire les us et coutumes (voir le coran) et qui s'impose. Dans le règlement suivant la réglementation, les époux pourront présenter :

- un acte de mariage ;
- le dernier bulletin de paye (si employé) ;
- les actes de naissance des bénéficiaires.

En ce moment le dossier est en l'état et peut être étudié afin d'aboutir à un règlement éventuel. Pour étudier ce dossier de règlement de sinistre , différentes phases déjà énumérées ci haut sont à respecter à savoir :

- Les circonstances de l'accident ;
- Les responsabilités qu'il faut situer ;
- Les préjudices subis (matériel/corporel) ;
- Les montant des dommages.

Pour sa finalité au paiement, le dossier suit une procédure instaurée par la hiérarchie de la société.

**DEUXIEME PARTIE : THEMATIQUE
THEME DE REFLEXION : GESTION DES
PORTEFEUILLES CLIENTS ET
ORGANISATION COMMERCIALE EN
ASSURANCE – VIE
CAS DE LA STAR**

INTRODUCTION

L'assurance sur la vie est un service proposé au public par des institutions particulières, les compagnies d'assurance sur la vie afin de protéger la situation sociale des individus contre les aléas de la vie. Comme pour toute société du secteur tertiaire, il est important pour une compagnie d'assurance sur la vie d'offrir un service de haute qualité étant donné que ceci est une des conditions essentielles pour tout succès final.

La qualité du service qu'une compagnie d'assurance est capable d'offrir dépend largement de l'efficacité. Étant donné les différences de conditions dans lesquelles les assureurs vie souscrivent leurs affaires (différence dans l'environnement légal, commercial, politique etc.), le système de gestion doit être taillé sur mesure pour chaque compagnie. Cependant, chaque système de gestion doit faire face aux exigences dictées par les aspects techniques inhérents à l'assurance vie.

Bien qu'un soin tout particulier ait été pris pour tenir compte du plus grand nombre possible de transactions que la production et une gestion efficace d'un portefeuille d'assurance vie peuvent engendrer, ce rapport ne se veut pas être une panacée universelle et ne prétend pas envisager tous les cas particuliers qui peuvent se présenter dans la pratique. Il n'a pas d'autre but que d'exposer une méthode possible pour gérer un tel portefeuille. De même, il y a plusieurs systèmes de gestion capables de gérer le même portefeuille vie.

De plus, il est nécessaire de prêter attention à des détails même, parfois mineurs, afin :

- d'une part d'atteindre une circulation de l'information ainsi limpide et rapide que possible d'un service à un autre et
- d'autre part, de s'assurer qu'un autre service prenne les initiatives rendues nécessaires.

I - DEFINITION

Un contrat d'Assurance Vie (police) est une convention entre deux parties la première (l'Assureur) s'engage à verser une somme donnée au cas où se produirait un événement donné pendant la durée d'une vie humaine (celle de la tête Assurée) contre le versement immédiat d'une certaine somme (prime unique) ou contre des versements périodiques égaux de la part de l'autre partie au contrat.

II- BREF HISTORIQUE DE L'ASSURANCE ET DE L'ASSURANCE-VIE

Depuis l'époque de nos ancêtres, l'homme a tenté de se protéger et de protéger sa famille et de trouver quelque sécurité. Les peuples primitifs ont appris à vivre en groupe pour

pouvoir s'entraider. De cette façon, ils pouvaient combattre les animaux sauvages et se procurer plus de nourriture qu'en vivant seul. Si l'un des hommes était tué, sa femme et ses

enfants étaient adoptés par d'autres membres de la tribu. Ce mode primitif de protection était en réalité une forme très ancienne de partage de risques ,ou d'assurance. L'exemple du récit biblique sur JOSEPH et la famine en EGYPTTE est en réalité l'histoire d'une forme très ancienne d'assurance. Rappelons-nous du rêve du pharaon. Dans ce fameux songe, le souverain de l'Egypte vit sept (07) vaches maigres. Lorsqu'on demanda à JOSEPH d'interpréter ce rêve, il annonça sept (07) années de famine, qui suivraient sept (07) années de bonnes récoltes. Il conseilla de stocker des provisions importantes de grain pendant les sept (07) bonnes années, afin que les Egyptiens affamés soient sûrs de pouvoir manger dans les années maigres qui allaient sûrement suivre. La nourriture ainsi emmagasinée était pour le peuple une assurance qui le protégeait contre le danger de mourir de faim par suite de mauvaises récoltes. Beaucoup des exemples abondent dans ce sens.

La première assurance vie eut pour origine les dangers des premières traversées maritimes :

Au moyen -âge , les pirates écumaient les hautes mers , capturant souvent les navires, les commandants et les équipages et les détenant contre rançon. Les commandants de navires se rendirent vite compte que s'ils pouvaient garantir le paiement rapide d'une rançon, leurs vies et celles des membres de leurs équipages seraient bien plus en sûreté.

En fait ceux qui ne pouvaient promettre un tel paiement étaient débarqués de force. C'est ainsi que fut crée l'assurance rançon ; par la suite les commandants de navire furent assurés contre le décès résultant d'autres causes pendant leurs voyages maritimes .

La première police d'assurance vie connue fut souscrite en 1583 par un particulier sur la tête d'un Londonien WILLIAM GYBBONS. Bien que la police se terminât par l'invocation suivante : « QUE DIEU ACCORDE AU DIT WILLIAMS GIBBONS SANTE & LONGUE VIE », l'intéressé mourut dans l'année.

C'est à partir du 18^e siècle que les compagnies d'assurances opéraient sur une base scientifique : l'étude des taux réels de mortalité aux divers âges afin de connaître le risque réel pour chaque âge à la souscription.

La première (1^{ère}) Compagnie vie Française fut créée en 1789 et nommée COMPAGNIE ROYAL d'ASSURANCE.

Dans les pays de la Cima les premières compagnies d'assurance vie se sont toutes installées peu avant la deuxième guerre mondiale .Elles etaient principalement des agences des sociétés françaises telles que :

- UNION
- NATIONALE-VIE
- SEQUENAISE
- AGF et ABEILLE

Elles étaient installées dans des grandes villes de la cote (Dakar, Abidjan, Douala...) et vendaient des contrats aux européens et quelques africains « émancipés » auxiliaires de l'administration coloniale ou employés dans le commerce et l'industrie. Les contrats vie vendus par ces sociétés étaient les TEMPORAIRES DECES et des MIXTES NON INDEXES qui perdaient de leurs valeurs du fait de l'inflation.

Après la deuxième guerre mondiale avec l'amélioration de niveau de vie de la population les compagnies ont mi en place des réseaux de vendeurs pour prospecter de la clientèle africaine. les ventes avaient considérablement augmenté. Cependant les vendeurs usant des faux arguments il s'en est suivi une chute des contrats et une mauvaise perception de l'assurance vie par le public. L'assurance vie est restée ainsi embryonnaire dans les portefeuilles des compagnies jusqu'à l'indépendance.

Après l'indépendance et jusqu'à la fin des années 70, la bourgeoisie africaine naissante et des nouvelles classes moyennes avaient pour soucis première leur intégration progressive dans le circuit économique de leur pays progressive. C'était l'époque bénigne de la construction immobilière. Et par le biais de l'assurance décès liée au prêt bancaire, les compagnies ont enregistré des contrats d'assurance records en assurance vie. Le marché d'assurance en général étaient prometteur du fait d'une croissance économique régulière.

Cependant au début des années 80 une sévère crise économique due entre autres aux facteurs de la chute des cours des matières premières s'est abattue sur nos pays fragiles. Ses conséquences ont été vivement senties par les compagnies d'assurances. L'aliment (assiette) en vie liée a l'assurance décès relative aux investissements a fortement chuté obligent les compagnies d'adopter une politique responsable dans ce domaine. Cette politique imprimée en partie par les autorités de tutelle a consisté pour certains pays a imposer la création des sociétés spécialisées en vie et d'autre part a obtenir la séparation étanche des activités. Elle a favorisé une croissance régulière de l'activité d'assurance vie qui s'affirme désormais comme le secteur d'avenir de l'assurance africaine.

En Juillet 1992 a Yaoundé (Cameroun), les quatorze pays membres de la zone francs ont signé un traité instituant la Conférence Interafricaine des Marches d'Assurance(CIMA) en remplacement de la Conférence International des Contrôles des Assurances des pays Africains (CICA).

Ce traité comporte en annexe le code des assurances qui est la base législative des assurances dans les pays membres et qui remplace en lieu et place la loi du 13 juillet 1930 et

Ce code des assurances, en imposant la stricte séparation des sociétés Vie et IARDT et en prescrivant les règles strictes de constitution, de fonctionnement de contrôle et d'intermédiation donnera une impulsion nouvelle à l'assurance Vie Africaine.

III- DIVERSES FORMES D'ASSURANCES

Les compagnies d'assurance sur la vie présentent aux souscripteurs éventuels une grande variété de contrats. En dépit de cette diversité apparente tous les contrats sont des adaptations ou des combinaisons des principales formes d'assurance sur la vie. Nous pouvons retenir ici:

1) L'assurance Temporaire qui est la plus ancienne forme d'assurance. Ce Type de contrat est appelé temporaire, puisqu'il concerne une période de temps déterminée. La somme assurée n'est payable qu'en cas de décès survenant pendant la dite période ,correspondant à la durée de la police. Si l'assuré survit à l'échéance de la police aucune somme ne lui est due. Les primes sont payées pour la période spécifiée ou jusqu'à la mort, si elle survient auparavant. C'est la forme la moins chère de garantie pour une police d'assurance vie .Aujourd'Hui, elles sont souscrites pour des périodes d'un an cinq ans ou vingt ans ou jusqu'à un certain âge . Ce sont ces polices qui sont les mieux adaptées à des gens qui ont un besoin temporaire de protection par exemple un homme qui désire une protection supplémentaire pendant que ses enfants grandissent ou pour couvrir une hypothèque sur sa maison en attendant de l'avoir entièrement payée. Le taux de prime de l'assurance temporaire sont plus faibles que pour tout autre type de police émise au même âge parce que les polices temporaires ne fournissent pas de valeur de rachat.

LE RACHAT (Art 74 Cima)

Le rachat est une rupture de contrat par le versement anticipé à l'assuré par sa demande de la provision mathématique diminuée des frais de l'assureur et d'une pénalité pour rupture anticipé de contrat

On appelle cette opération rachat parce que l'assureur rachète ses obligations matérialisées par l'original du contrat en reversant à l'assuré la provision mathématique avant le terme prévu au contrat.

Pour qu'il y ait rachat, Il faut que la combinaison d'assurances contiennent des provisions mathématiques. Il faut également deux années de primes ou 15% des primes prévues au contrat.

Le rachat met fin définitivement au contrat. Et comme pour la réduction, les modalités de calcul doivent être agréées par la direction de contrôle des assurances.

2) LE PLAN EPARGNE-RETRAITE

Deux raisons ont amené la STAR à élaborer ce plan :

- 1- la fonction publique éprouve des grandes difficultés de paiement de pension.
- 2- La CNPS procède au paiement des pensions, mais ne paie que le minimum requis.

Pour avoir droit à la pension, la législation a dit qu'il faut travailler 15 ans et avoir cotisé pendant 15 ans. Le taux étant de 2%, ce qui donne un taux à appliquer égal à 30% (15 ans x 2%). L'âge à la retraite est fixée à 55 ans à la fonction publique.

Avec l'âge, les besoins augmentent, et la pension est très faible. Pendant le moment du début de la retraite, il faut attendre longtemps pour percevoir son premier trimestre. Or vous avez besoin de vivre. Le salaire pris en compte par la CNPS pour calculer la pension est de 130.000 même si vous percevez au delà de ce montant.

Exemple: $130.000 \times 30\% = 39.000F$ / trimestre

Si vous avez travaillé au delà de 15 ans par exemple 25 ans, un taux supplémentaire de 1,2% par an multiplié par le surplus d'année.

Exemple: $1,2\% \times 10 \text{ ans} = 12\%$

$$\left. \begin{array}{l} 12\% \\ 30\% \end{array} \right\} 42\% \times 130.000 = 54.600$$

$$30\% + 12\% = 42\%$$

Ce qui amène la STAR à mettre sur pied ce plan Epargne-Retraite. Pour l'essentiel, c'est cela l'assurance vie. Un homme paie régulièrement, pendant un certain temps, une somme fixe d'argent appelé **Prime** à une compagnie d'assurances. Il devient un **Titulaire** de police et reçoit un document appelé **Police**.

La compagnie d'assurance s'engage à lui verser une certaine somme d'argent, appelée **SOMME ASSUREE**, à une date certaine ou en cas de décès de l'assuré.

Pour la souscription, les polices sont établies par les apporteurs d'affaire. La gestion des contrats ancien et nouveau est faite suivant un programme conçu sur le logiciel (CI-CARE). Ce qui permet de fournir en cas de besoin des informations aux clients telles que la résiliation, l'avance, la modification...

L'encaissement des cotisations périodiques, collectées par les apporteurs est remis au caissier à chaque fin de l'heure accompagné d'un double du journal auxiliaire, et celui des quittances pour vérification par le chef de département.

La STAR a un traité de Réassurance. En quote part avec la CI-CARE, après la résiliation de ce traité auprès de la MUNICH-RE en 1996, au taux de commission égal à 10%.

En cas de sinistre, le bénéficiaire désigné au contrat sur présentation du dossier fourni encaisse le capital souscrit, si le souscripteur a sollicité l'option Décès.

Si contrairement le souscripteur opte pour la garantie retraite sans option décès, il sera versé au bénéficiaire la valeur de l'épargne au moment du décès.

A l'aide d'un tableau nous verrons quelle serait l'évolution de la branche vie pendant les deux (2) derniers exercices par rapport à quelques branches de la société.

Evolution du PORTEFEUILLE

BRANCHES	1998	1999	VARIATION	%
Automobile	945 458 506	962 182 126	16 723 620	1,77
Incendie e R.A	630 379 730	515 211 050	-115 168 680	- 18,27
R.C	79 898 957	64 197 164	-15 701 793	- 19,65
Maladie et Accidents	466 838 648	578 862 953	112 024 305	- 24,00
Transports	532 576 665	433 755 882	- 98 820 783	- 18,56
Aviation	109 254 000	81 221 363	- 28 032 637	- 25,66
Autres Risques	248 294 238	298 362 616	50 068 378	- 20,16
Vie	111 458 562	102 401 757	-9 056 805	- 8,13
Acceptations	84 425 585	65 628 920	-18 797 665	- 22,26
TOTAL GENERAL	3.208 584 891	3.101 823 831	- 106 761 060	

EVOLUTION DE LA BRANCHE VIE

EXERCICE	C.A. GLOBAL	C.A VIE	%
1998	3.208 584 891	111 458 562	3,47
1999	3.101 823 831	102 401 757	3,30

Ce chiffre d'affaire a baissé de - 8,13 % passant de 111 458 562 FCFA en 1998 à 102 401 757 FCFA en 1999. De ces deux (2) tableaux, il ressort une incidence de - 0,17% sur le chiffre d'affaire global de la société pour l'exercice 1999 par rapport à celui de 1998.

Pour justifier ces baisses dans certaines branches, multiples raisons sont avancées entre autres :

La sélection des risques dans le transport; le taux des taxes d'enregistrement est très élevé(37,5%) par rapport à d'autre pays dans la branche incendie et ensuite la délocalisation des risques puis la concurrence.

En assurance-vie, il faut constater que depuis ce dernier temps, il y a eu un relâchement du côté des commerciaux et aussi une demande accrue de rachat des contrats Epargne-retraite par les souscripteurs.

Malgré ces difficultés par le service, la branche-vie est prometteuse au Tchad, parce qu'avec des changements de ces derniers temps, le fonctionnaire peut souscrire et payer régulièrement ses cotisations.

A ces difficultés, des solutions peuvent être trouvées pour relever certains défis, Ce qu'il y a lieu de relever est :

- Dans la politique générale de la société, il faut un programme d'action précis, dans le but d'une orientation évolutive de la branche ;
- Il faut également élaborer un tableau de bord permettant au service de faire une analyse comparative dans le temps et dans l'espace ;
- Dans sa politique de souscription, il faut des actions publicitaires en usant des moyens de communications qui peuvent provoquer des effets en retour(Boomerang)sur le public assurable. Et que ces actions menées soient suivis par un service adéquat dans le but d'une décision à prendre ;
- Au niveau commercial, au lieu de se préoccuper beaucoup plus des recouvrements des primes et de la relance de la clientèle, il faut une bonne politique de la conquête de la nouvelle clientèle. Il est aussi nécessaire d'orienter sa mission, c'est à dire :
 - Cibler les clients ;
 - Etudier leurs besoins en assurance ;
 - Enfin les satisfaire suivant ces besoins.

La direction doit porter une attention particulière au service commercial en lui dotant des moyens adéquats (personnel compétent, moyens financiers et moyens roulants) afin d'atteindre son but qui lui est dévoué et de jouer efficacement à son rôle.

- Quant aux polices d'assurance, il est très important d'adapter les contrats aux besoins des assurables (les notre sont anciennes) ;
-
-

- Quant aux polices d'assurance, il est très important d'adapter les contrats aux besoins des assurables (les notre sont anciennes) ;
- A cet effet il faut un service (ou une commission) technique qui doit revoir les conditions de garantie pour être en conformité avec le code CIMA: ADAPTER L'OFFRE A LA DEMANDE.
- Au plan concurrentiel, il ne faut pas minimiser l'adversaire, même s'il est plus faible que toi. Ainsi il faut créer des réseaux commerciaux à travers le pays notamment à N'Djamena, Sarh, Moundou, voir certains points vitaux pour les effets de la concurrence.

Compte tenu de cette concurrence, la STAR S.A devrait par tout effet particulier se doter d'un service Marketing dans le domaine des risques non obligatoires.

Cela permettrait aux réseaux commerciaux existants de jouer un rôle important au sein de la société du fait qu'ils sont en contact direct et permanent avec la clientèle.

Pour cela, il faut des rencontres (réunions) permanentes (mensuelle, trimestrielle...) avec le département, la Direction Générale et les producteurs. Ce qui permettraient de connaître les difficultés rencontrées sur le terrain par les commerciaux et essayer d'apporter des solutions à ces problèmes, car le réseau commercial a besoin d'un suivi.

La création des nouveaux produits adaptés qui visent à mieux répondre aux exigences du marché et aux contraintes du système de distribution. Telle est la mission du service marketing qui se tient à l'écoute des besoins de la clientèle:

30
question

L'Assuré a-t-il un produit
de son côté ?

CONCLUSION GENERALE

En définitive, la Société Tchadienne d'Assurance et de Réassurance (STAR) devenue Société Anonyme suite à l'Assemblée Générale du 09 Août 1995, dans sa structure de fonctionnement est composée de deux directions: une Direction Générale et une Direction générale adjointe.

Cette structure comporte également deux départements techniques et un département administratif et Financier. Il existe également plusieurs services travaillant entre eux en étroite collaboration sous l'ordre des chefs hiérarchiques (Organigramme - Annexe).

D'une manière générale, dans son organisation générale, beaucoup de choses restent à faire tant au niveau des ressources humaines qu'au niveau du matériel de travail tel que l'outil informatique pour que les différents services qui composent la Société, puissent travailler de manière optimale afin d'obtenir les bons rendements attendus.

Particulièrement en ce qui concerne la gestion des clients en assurance- vie et pour une bonne organisation commerciale de la branche vie, une société d'assurance qui la pratique devrait accorder une grande importance, aussi remarquable qu'elle soit dans sa politique de marketing. Politique de laquelle dépend toute la vie de la Société.

Cette Organisation devrait d'abord s'opérer sur le facteur humain. De ce point de vue, les actions doivent être plus orientées vers la formation, le recyclage, les séminaires etc....en vue d'assurer à la société le service d'un personnel de plus en plus qualifié.

Cette démarche devrait permettre à la société de prêter de bons services à la clientèle qui a toujours besoin d'être bien reçu et bien informée.. Bref, se trouver face à un bon interlocuteur.

Quant au facteur matériel de travail, facteur non négligeable pour la survie d'une société commerciale, il faut doter ses services des outils de travail performants et adaptés à la taille de

leur tâche, ceci afin d'avoir un gain de temps dans l'élaboration et l'accomplissement des documents qui seraient mis à la disposition des assurables.

Techniquement, il serait aussi important de faire adapter certains produits présentés aux clients aux réalités et aux exigences du marché. Car ceux-ci doivent toujours répondre aux contraintes de la législation en vigueur.

Enfin, se doter d'un réseau commerciale digne de son nom au sein de l'entreprise est un défi à relever par la STAR pour ce troisième millénaire où l'on parle le plus souvent de la globalisation et de l'Internet, et encore plus particulièrement pour le Tchad, pays qui aspire à une ère pétrolière où multiples projecteurs des opérateurs économiques se sont trouvés. Ce réseau commercial ferait l'objet d'un suivi accru et régulier par un responsable compétent en la matière pour assurer à la clientèle une satisfaction optimum.

TABLE DES MATIERES

Pages

INTRODUCTION GENERALE

PREMIERE PARTIE : STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE LA STAR

INTRODUCTION.....	1
<u>CHAPITRE I</u> : CREATION	1
I- STATUT-CAPITAL-BUT DE LA CREATION	1
A- STATUT-JURIDIQUE-CAPITAL	1
B- BUT DE LA CREATION	1
II- LES ORGANES STATUTAIRES	2
A- CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
1- COMPOSITIONN	2
2-POUVOIRS DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
B- LES ASSEMBLEES GENERALES	3
C- LA DIRECTION GENERALE	3
<u>CHAPITRE II</u> : ORGANES D'EXECUTION	5
I- LES DEPARTEMENTS	5
A- DEPARTEMENTS TECHNIQUES	5
1- DEPARTEMENT DE PRODUCTION	5
a- SERVICE PRODUCTION AUTOMOBILE	5
b- SERVICE INCENDIE-ACCIDENTS-RISQUES DIVERS(IARD).....	8
c- SERVICE PREVOYANCE SOCIALE.....	10
d- SERVICE TRANSPORT	11

2- DEPARTEMENT DE REASSURANCE, STATISTIQUE, SINISTRE ET CONTENTIEUX.....	14
a- SERVICE REASSURANCE	15
b- SERVICE SINISTRE AUTOMOBILE ET CONTENTIEUX.....	15

**DEUXIEME PARTIE : GESTION DES PORTE FEUILLES ET
ORGANISATION COMMERCIALE EN
ASSURANCE-VIE.**

INTRODUCTION	18
I.- DEFINITION	18
II- BREF HISTORIQUE DE L'ASSURANCE ET DE L'ASSURANCE-VIE	18
III- DIVERSES FORMES D'ASSURANCE	21
1- L'ASSURANCE TEMPORAIRE DECES.....	21
2- L'EPARGNE RETRAITE	22
CONCLUSION	26

BIOLOGRAPHIE

- LIVRET GUIDE DE L'ASSURANCE TRANSPORT (AFSAT Ed. 1977)
- ORGANISATION COMMERCIALE D'UNE SOCIETE D'ASSURANCE VIE (MUNICH-RE)
- GESTION D'UNE SOCIETE D'ASSURANCE VIE (MUNICHE—RE)
- COURS DE L'I.I.A
- CODE CINA

ANNEXES

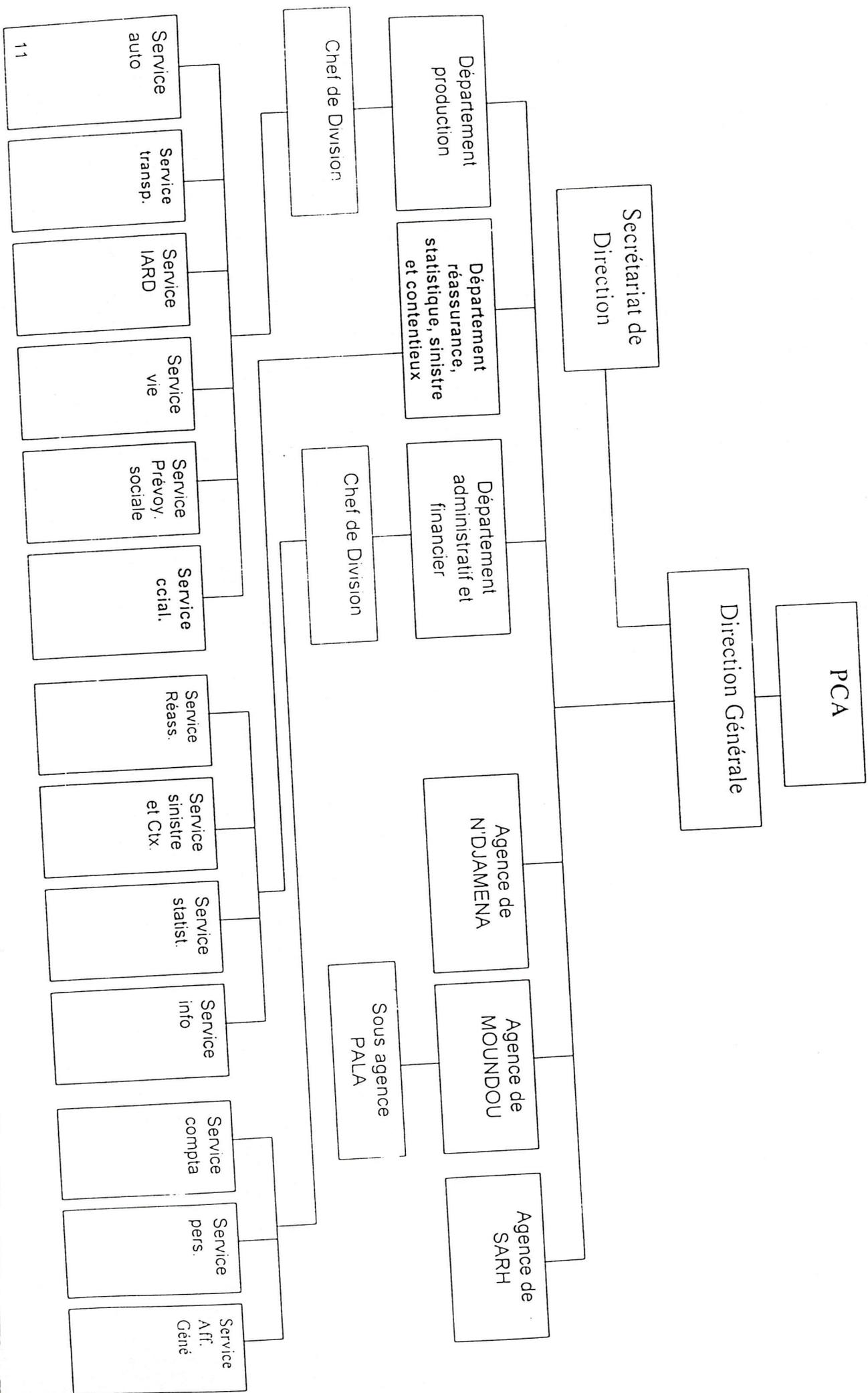
1-ORGANIGRAMME DE LA STAR

2 -DECRET 736 / PR /MCR /DG /SGA /85

3- ARRTE N° 0019 /MFM /MEC /DG /SCA /86

4-NOTE DE SERVICE N° 1035 /DD /09

2. ORGANIGRAMME DE LA STAR Nationale SA



MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

SECRETARIAT D'ETAT AU MINISTERE DES FINANCES ET MATERIELS

DIRECTION GENERALE

DECRET N° 736 /PR/MF/DG/SCA/85

PRIS EN APPLICATION DES ARTICLES 3 ET 5 DE L'ORDONNANCE N° 9/PCSM/SGG DU 30 JUIN 1977 ET RENDANT OBLIGATOIRE L'ASSURANCE DES MARCHANDISES OU FACULTES A L'IMPORTATION.

STAR msa

VISA : SGG

[Signature]

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE
CHEF DE L'ETAT
PRESIDENT DU CONSEIL DES

PRESIDENT	D.G.	D.G.A.
AUTO	VIE	TRANSPORT
Arrivé le ... 09/12/85 ...		
Numéro ... 1546 ...		
SINISTRES	INCENDIE	REASSURANCE
COMPTABILITE	PERSONNEL	AUT: RISQ.

- VU L'Acte Fondamental de la République
- VU Le Décret n° 25/PCE du 18 Octobre 1982 portant publication de l'Acte Fondamental
- VU Les Décrets n° 298/PR/CAB/4 du 24/07/84 et 666/PR/CAB/85 du 23/09/85 portant réaménagements ministériels ;
- VU L'Ordonnance n° 9/PCSM/SGG du 30 Juin 1977 Portant Organisation de l'Industrie des Assurances en République du TCHAD

SUR PROPOSITION DU MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

DECRETE

ARTICLE I : Les personnes physiques ou morales de droit public ou privé sont assujetties à l'obligation de souscrire une assurance auprès d'une entreprise d'assurances agréée au TCHAD pour toute importation de marchandises ou facultés sur le Territoire de la République du TCHAD.

Cette assurance peut être souscrite directement auprès de l'Organisme visé à l'alinéa précédent ou par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales habilitées, conformément à la réglementation en vigueur à présenter des opérations d'assurances au TCHAD.

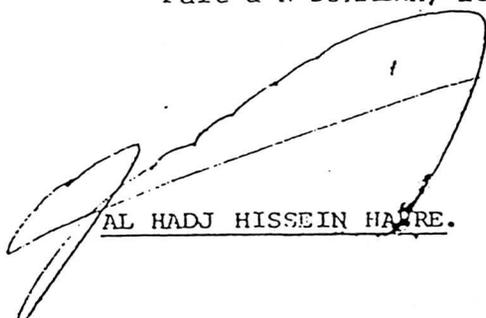
ARTICLE II : Un Arrêté fixera les conditions d'application du présent Décret, notamment la valeur minima des marchandises ou facultés importées à partir de laquelle il y a obligation d'assurance ainsi que les modalités d'établissement et de validité des documents justificatifs d'assurance.

ARTICLE III : Toute infraction aux dispositions de l'article 1er ci-dessus est punie d'une amende égale à 25 % de la valeur de la marchandise ou faculté importée et d'un emprisonnement de 12 mois au maximum ou l'une de ces deux peines seulement.

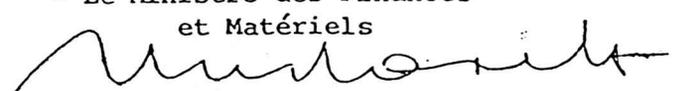
ARTICLE IV : Le Ministre des Finances et Matériels et le Ministre de l'Economie et du Commerce sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent Décret qui prendra effet à compter de la date de sa signature et sera enregistré et publié au Journal Officiel de la République.

Fait à N'DJAMENA, le 19 NOVEMBRE 1960

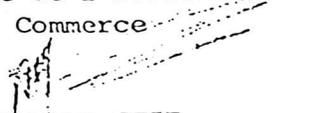
Par - Le Président de la République :


AL HADJ HISSEIN HAIRE.

- Le Ministre des Finances
et Matériels


ELIE ROMBA

- Le Ministre de l'Economie et
du Commerce


ADOUM MOUSSA SEIF

MINISTRE DES FINANCES & MATERIELS

SECRETARIAT D'ETAT

DIRECTION GENERALE

ARRÊTÉ N° 0019 /MFM/MEC/DG/SCA/86.

Portant Application du Décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 du 19/II/85, Notamment son Art.II.-

Le MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

Le MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DU COMMERCE

- (/U l'Acte Fondamental de la République ;
- (/U le Décret n° 025/P.CE/SGCE du 18/10/82 portant publication de l'Acte Fondamental de la République ;
- (/U les Décrets n° 298/PR/CAB/84 du 24/07/84 et N° 666/PR/CAB/85 du 28/09/85 portant remaniements Ministériels ;
- (/U l'Ordonnance n° 09/PCSM/SGG du 30/06/77 portant organisation de l'Industrie des Assurances en République du Tchad.

Sur Proposition du DIRECTEUR GENERAL DU MINISTERE DES FINANCES ET MATERIELS,

ARRÊTÉ

Article 1°/ - L'obligation d'assurance instituée par le Décret n° 736 s'applique aux facultés ou marchandises à l'importation dont la valeur FOB atteint 500 000 (CINQ CENT MILLE) Francs Cfa.

Article 2°/ - Le mode d'assurance est librement fixé par les parties.
Toutefois, à défaut d'une couverture "TOUS RISQUES", l'assurance doit être faite, en cas de transport maritime, aux conditions minima de la garantie "FRANCS D'AVARIE PARTICULIERE sauf...(FAP sauf)"
Pour tout autre mode de transport, l'assurance obligatoire est limitée à la couverture "PERTE TOTALE".
Tout le transport est maritime dès lors qu'il comporte un trajet maritime, si minime soit-il.

Article 3°/ - Les marchandises ou facultés transportées doivent être garanties depuis le port ou l'aéroport d'embarquement jusqu'au point de livraison au Tchad.
Les parties peuvent convenir d'une couverture d'assurance portant sur les risques préliminaires au voyage maritime ou aérien.

Article 4°/ - L'assurance souscrite sur les marchandises à l'importation susvisées donne lieu à la délivrance d'un Certificat d'assurance conforme au modèle annexé au présent Arrêté.

Article 5°/ - Le Certificat d'assurance est établi en six exemplaires et ventilé comme suit : 5 exemplaires à l'Importateur dont :

- I exemplaire pour le Service du Commerce Extérieur du Ministère de l'Economie et du Commerce ;
- I exemplaire pour le Service des Finances Extérieures du Ministère des Finances et Matériels ;
- I exemplaire à la Direction des Douanes et Droits Indirects ;
- l'original, à présenter à l'Assureur, en cas de réclamation ou de sinistre ;
- et I exemplaire pour ses propres archives ;
- le sixième exemplaire est conservé par l'Assureur.

En cas de perte ou de vol du Certificat d'assurance, l'Assureur délivre un duplicata sur simple demande de la personne au profit de laquelle le Certificat Original a été délivré.

Article 6° - Toute licence d'importation doit être délivré en valeur FOB (Coût et Fret) uniquement.

Article 7° - Pour tous les Contrats d'approvisionnement, lorsque l'assurance porte sur la période correspondant à la durée du contrat, il est délivré un seul Certificat d'assurance dans les conditions fixées à l'article V ci-dessus.

Toutefois, en cas de fractionnement des commandes, la délivrance des Certificats autres que ceux relatifs à la commande initiale se fait sur simple présentation de l'exemplaire détenu par l'importateur.

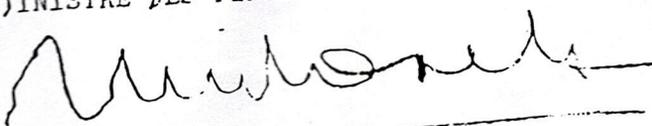
Article 8° - En cas de modification du Contrat commercial, le Contrat d'assurance fait l'objet, le cas échéant, d'avenant délivré sans frais par l'Assureur dans les conditions fixées aux articles VI & VII ci-dessus.

Article 9° - En application des dispositions de l'article XI du Décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 susvisé, les Contrats d'importation conclus antérieurement à la signature dudit Décret dont la valeur FOB atteint 500 000 (CINQ CENT MILLE) Francs Cfa doivent, dans un délai de six mois, à compter de la date de prise d'effet du présent Arrêté, faire l'objet d'une assurance souscrite auprès d'un organisme agréé en République du Tchad.

Article 10° - Le Directeur du Commerce, le Directeur des Douanes et Droits Indirects et le Chef du Service des Finances Extérieures sont chacun en ce qui le concerne, chargés de l'application du présent Arrêté qui prend effet à compter de la date de sa signature./-

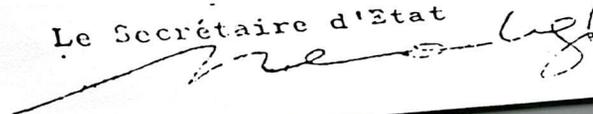
Fait à N'DJAMENA, le 02 AVRIL 1986

Le MINISTRE DES FINANCES & MATERIELS



P. Le MINISTRE DE L'ECONOMIE & DU COMMERCE

Le Secrétaire d'Etat



MINISTÈRE DES FINANCES ET DE L'INFORMATIQUE
SECRETARIAT D'ÉTAT
DIRECTION GÉNÉRALE
DIRECTION DES DOUANES ET DROITS INDIRECTS
S/DIRECTION DE LA LEGISLATION ET DE
DES STATISTIQUES DOUANIÈRES

UNITE - TRAVAIL - PROGRES

NOTE DE SERVICE N° 1035/DD/09

VISAS : Direction - Commerce
- DEPAG

- Messieurs les Chefs de Bureaux
- Messieurs les Commissionnaires en douane agréés

Objet : obligation d'assurance
transport des marchandises à
l'importation.

Il est porté à la connaissance du service que le Décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/05 du 19 Novembre 1985 pris en application de l'ordonnance n° 9/PCSM/SGG du 30 Juin 1977, rend obligatoire l'assurance des marchandises facultés à l'importation sur le territoire de la République du Tchad.

L'Arrêté n° 0019/MFM/MEC/DG/SCA/06 du 2 Avril 1986 fixe les conditions d'application du Décret n° 736/PR/05.

Ces textes étant entrés en vigueur depuis la date de leur signature, il nous appartient désormais de veiller à leur correcte application. Vous vous assurerez notamment que toutes les importations dont la valeur est égale ou supérieure à 500.000 F CFA soient couvertes par une assurance souscrite auprès d'un organisme agréé au Tchad.

La justification du respect de cette obligation doit être apportée par la production, lors du dépôt de toute déclaration en détail, d'un certificat d'assurance délivré par un assureur de la place Tchadienne et contenant au minimum les indications suivantes :

- nom, prénom ou raison sociale et adresse de l'assuré ;
- nom, prénom ou raison sociale et adresse de l'importateur ;
- référence de la police d'assurance ;
- nature, quantité, valeur, origine et provenance des marchandises assurées ;
- montant de la prime d'assurance.

Toutefois, deux exceptions méritent d'être observées : la règle d'application générale : le cas des envois fractionnés et celui des envois sous régime de transit d'abonnement. Les règles particulières applicables à ces deux situations sont décrites ci - après.

(1) Envois fractionnés

De nombreuses importations appellent de plus en plus des procédés d'expédition particulières en raison de la nature des produits ou des quantités commandées. L'acheminement par voie terrestre ou même par voie aérienne de parties de machines ou d'une installation industrielle complète peut en effet prendre parfois plusieurs semaines voire plusieurs mois. De la même manière, l'importation de grosses quantités d'une marchandise facturée en une seule fois peut faire l'objet de nombreux envois échelonnés dans le temps.

Pour toutes ces marchandises obéissant à ce mode d'expédition, exiger une attestation d'assurance par envoi serait de nature à créer un surcroît de travail aux opérateurs économiques, sans rapport avec l'esprit de la législation qui vient d'être mise en place. Par conséquent la procédure décrite ci-après sera observée :

- la commande globale fera l'objet d'une police d'assurance globale également ;
- sur la base de cette police, un certificat d'assurance en forme au modèle ci-dessus devra être délivré par l'assureur
- au fur et à mesure de l'exigibilité des déclarations en détail d'apurement, l'importateur demandera à son assureur des extraits du certificat couvrant la partie des marchandises à déclarer ;
- lors du dépôt des déclarations en détail l'extrait du certificat ainsi qu'une copie de l'original seront produits dans les mêmes conditions que les documents habituellement exigés

(2) Les contrats d'abonnement

Certains opérateurs économiques soucieux d'amoindrir les sujétions inhérentes aux multiples contrats d'assurance que requièrent le volume et la variété de leurs importations, souscrivent une police d'assurance unique dite d'abonnement qui couvre l'ensemble de leurs opérations d'une période annuelle.

Tant que l'abonnement est domicilié auprès d'organismes tahitiens, les prescriptions du Décret n°736/PR/MFM/DG/SCA/05 du 19 novembre 1905 et de l'Arrêté n°0019/MFM/MEC/DG/SCA/06 du 2 Avril demeurent respectées.

Les opérateurs économiques usant de la procédure d'abonnement peuvent bénéficier de la dispense de la justification d'assurance au coup par coup. En revanche, ils doivent en début d'année, déposer dans les bureaux où s'effectuent leurs opérations de douanement, une copie de leurs contrats d'abonnement et des avenants éventuels, ainsi qu'une attestation par laquelle leur

ABREVIATIONS

CPFA: Centre Professionnel de Formation en Assurance

ACT: Assurances Conseils Tchadiens

CNPS: Caisse Nationale de Prévoyance Sociale

CNUCED: Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement

CI- CARE: Compagnie Commune de Réassurance de la Conférence Internationale des Contrôles d'Assurance

SONASUT: Société Nationale Sucrière du Tchad

