

**INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE  
( I.I.A. )**

BP. 1575 Yaoundé Tél (237) 20.71.52 Fax (237) 20.71.51 Email iia @ syfed. Cm. Refer. org-  
Yaoundé (République du Cameroun)

**CYCLE II**

**MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES  
(M.S.T.-A)**

**RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE**

**THEME**

**GESTION D'UNE UNITE DE PRODUCTION EN  
ASSURANCES : CAS D'UN BUREAU DIRECT I.A.R.D.T.**

**PRESENTE PAR : PONDI NDOUM Jacob**

**QUATRIEME PROMOTION**

**1998 - 2000**

**SOUS LA SUPERVISION DE**

**M. AHMADOU BACHIROU**

**RESPONSABLE BUREAU DIRECT**

**SNAC - GEACAM - YAOUNDE.**

## DEDICACE

Au DIEU TOUT PUISSANT en qui nous avons FOI

A ma Famille à qui nous devons la gratitude des efforts sans limite consentis pour mon avenir

A la Famille NLEP ISSOM pour son soutien spirituel, moral et matériel

A la Famille MIRA A DANG grâce à qui nous sommes entrés dans les assurances

A la Famille KODY pour son encadrement permanent

A notre épouse Madeleine Solange pour son infaillible sollicitude

A toutes celles et ceux dont nous ne pouvons énumérer les noms ici et qui ont, de près ou de loin, contribué à notre lointaine formation d'homme

**Nous dédions ce modeste travail.**

# REMERCIEMENTS

Nos remerciements sans borne vont à l'endroit de tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, n'ont ménagé aucun effort, à toutes fins utiles d'un dénouement heureux de notre formation.

Notre reconnaissance va plus particulièrement à :

- L'Etat Camerounais pour son soutien et son hospitalité constants
- La Direction Générale de l'Institut International des Assurances (I.I.A) de YAOUNDE, l'ensemble du personnel, du Corps Professoral pour leur disponibilité et leur abnégation durant notre formation
- La Direction Générale de la Société Nouvelle d'Assurances du CAMEROUN (SNAC) pour son accord pour le déroulement de notre stage au sein de son entreprise
- Monsieur BACHIROU <sup>H</sup>AMADOU, Responsable du Bureau Direct de la SNAC YAOUNDE, qui a bien voulu nous accueillir
- Au personnel du Bureau Direct de YAOUNDE vis-à-vis duquel nous ne nous acquitterons jamais assez de la lourde dette morale que nous vaut son soutien moral et financier durant le stage
- Monsieur NANA ABEL, Comptable au Bureau Direct de YAOUNDE, pour ses multiples conseils et son assistance multiforme
- Monsieur NDIOMO Pierre pour son encadrement pédagogique
- Monsieur MBARGA Jean Guy, pour son incommensurable aide.

# SOMMAIRE

- INTRODUCTION GENERALE

## Première partie : Cadre Spatio – Temporel

**CHAPITRE I :** La Société Nouvelle d'Assurances du CAMEROUN :  
Présentation.

**SECTION I :** Histoire – Expérience.

**SECTION II :** Localisation – Statuts – Organisation.

**SECTION III :** Le Bureau Direct de YAOUNDE : Présentation –  
Description.

**CHAPITRE II :** Les Activités du Bureau Direct de SNAC –  
YAOUNDE.

**SECTION I :** L'Administration.

**SECTION II :** La Gestion de la Production.

**SECTION III :** La Gestion des Sinistres et du Contentieux.

**SECTION IV :** La Gestion Comptable et Financière – La  
Réassurance.

- CONCLUSION

## Deuxième Partie : Gestion d'une Unité de Production en Assurances : cas d'un Bureau Direct I.A.R.D.T.

- INTRODUCTION

**CHAPITRE I :** La Gestion Administrative d'un Bureau Direct  
d'une compagnie d'assurances I.A.R.D.T.

**SECTION I :** Le Bureau Direct et son Personnel.

**SECTION II :** Le Bureau Direct Face au Public.

**SECTION III :** Le Bureau Direct au Sein de la Compagnie  
d'Assurances.

**CHAPITRE II :** La Gestion Technique d'un Bureau Direct d'une  
Compagnie d'Assurances I.A.R.D.T.

**SECTION I :** La Gestion Technique de la Production.

**SECTION II :** La Gestion du Service Sinistre.

**SECTION III :** La Gestion Comptable et Financière.

**CHAPITRE III :** La Gestion Commerciale.

**SECTION I :** Les Objectifs à atteindre.

**SECTION II :** Les Cibles, les techniques et les moyens de  
communication.

**SECTION III :** Méthodologie et activités promotionnelles.

- CONCLUSION

- CONCLUSION GENERALE

## INTRODUCTION

Au terme d'une formation théorique au Siège de l'Institut International des Assurances (I.I.A) en qualité d'Etudiant au Cycle II de Maîtrise es Sciences et Techniques d'Assurances, nous avons, effectué un stage pratique dans une Compagnie d'Assurances.

Nous avons vécu dans les conditions réelles, l'application des connaissances et méthodes qui nous ont été transmises au cours des enseignements. Nous nous sommes familiarisés sur le terrain avec la pratique technique, Comptable et financière de l'assurance et de l'environnement d'une Entreprise d'Assurances et plus particulièrement, d'un Bureau Direct d'une Compagnie d'Assurances I.A.R.D.T.

En effet, mis en Stage par lettre N° 00623/MINEFI/DCE/A5 du 27 Mars 2000 du Ministre en Charge des Assurances, ce auprès de la GEACAM :Général & Equitable Assurance Cameroon Limited, nous nous sommes retrouvés à la Société Nouvelle d'Assurances du CAMEROUN (SNAC), apprenant par le fait que les deux (2) sociétés sont en fusion (Voir annexe 1 pour lettre du MINEFI).

En définitive, notre séjour a eu lieu au sein d'un Bureau Direct. Nous avons ainsi pu apprécier l'ampleur de la tâche qui incombe au Responsable d'une telle structure. Elle exige des compétences pluridimensionnelles, un sens élevé d'abnégation de la profession d'assureur, qualités sans lesquelles, une Compagnie d'Assurances ne peut croître.

Difficultés réelles et déconcertantes surgissent alors au cours de notre stage concernant tous les aspects de la gestion d'une unité de production en assurances. L'ensemble de celles-ci nous a inspiré un thème : « **Gestion d'une Unité de Production en Assurances : Cas d'un Bureau Direct I.A.R.D.T** ». Mais auparavant, nous présentons, dans son aspect physique et au vue de ses activités quotidiennes, le cadre conceptuel de notre Rapport de Fin d'Etudes et de Stage.

**PREMIERE PARTIE**

**CADRE SPATIO - TEMPOREL**

## **CHAPITRE I : LA SOCIETE NOUVELLE D'ASSURANCES : PRESENTATION**

### **SECTION I : HISTOIRE – EXPERIENCE**

La SNAC <sup>(1)</sup> est créée depuis 1974. Elle est une Société du Groupe d'Assurances ATHENA AFRIQUE, Filiale des Assurances Générales de France (A.G.F) ALLIANZ – GROUP.

ATHENA AFRIQUE est une Société Anonyme au Capital de 20.000.000 FF – RCS PARIS B 382 231 801 Siège Social : 3, Boulevard des Italiens 75113 PARIS CEDEX 02 Téléphone 01.44.86.64.00 Fax : 01.44.86.23.88 www. athena – afrique. Com.

### **SECTION II : LOCALISATION – STATUTS – ORGANISATION**

#### **A – LOCALISATION**

Au cœur de la capitale économique du CAMEROUN à DOUALA, au quartier BONANJO, les services de la SNAC sont logés dans un imposant et luxueux immeuble de sept (7) étages dont elle est propriétaire occupant partiel. C'est le Siège Social de la Société situé au 1124 Rue MANGA BELL.

L'Entreprise est par ailleurs accessible à la Boîte Postale 105 DOUALA et répond au numéro de téléphone 42.92.03 / 42.34.18. Télex SNAC 5745 KN, Fax : 43.03.24.

Très sensible aux progrès technologiques, la société est connectée sur le site Internet à l'adresse E-MAIL : Snac @ Cam net Cm

---

(1) – SNAC : Société Nouvelle d'Assurances du Cameroun.

## **B – LES STATUTS DE LA SNAC**

La SNAC est une Compagnie d'Assurances de droit Camerounais. Elle opère dans les branches d'assurances Incendie, Accidents, Risques Divers et Transports (I.A.R.D.T).

Entreprise privée régie par le Code CIMA<sup>(1)</sup> et l'Acte Uniforme OHADA<sup>(2)</sup>, la SNAC est une Société Anonyme au Capital de 700.000.000 F CFA entièrement libéré. Elle est immatriculée au Registre de Commerce de DOUALA au n° 4573 et sous le n° Contribuable M 017400000344 U.

## **C – ORGANISATION DE LA SNAC**

L'entreprise est composée d'une Assemblée Générale constituée de l'ensemble de ses actionnaires. L'Assemblée Générale des Actionnaires se réunit en session ordinaire une fois par an.

La Société est administrée par un Conseil d'Administration désigné par les actionnaires. Il se réunit une fois par an.

La SNAC est dirigée par un Administrateur Directeur Général. Il est expatrié.

Nos investigations ne nous ont pas permis d'obtenir les informations suivantes :

- Le nombre d'actionnaires
- Le nombre et les quotas des parts sociales de chaque actionnaire
- Le nombre d'administrateurs, leurs nationalités et les ratios
- L'organigramme de la SNAC.

---

(1) – CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances.

(2) – OHADA : Organisation pour l'Harmonisation Africaine du Droit des Affaires.

(3) – N° : Numéro.-

Nous avons tout de même vu fonctionner les services ci-dessous :

- Un Secrétariat rattaché à la Direction Générale
- Un département de Contrôle de Gestion
- Un département Sinistres et Production
- Un service du personnel
- Un département de développement.

Au département de Contrôle de Gestion sont rattachés : la Réassurance, la Comptabilité, le Contentieux, l'Informatique.

La SNAC renforce sa solidité financière, gage de sécurité par l'élaboration des Traités de Réassurance avec des Compagnies de Réassurance qui lui permettent de faire face à ses engagements contractuels. Nous trouvons ci-joint en annexe 2 en fin de ce document, la liste des principaux réassureurs de la SNAC.

La SNAC réalise son chiffre d'affaires grâce à un réseau de distribution de produits de six (6) Agents Généraux et Courtiers ; sept (7) Bureaux Directs ; quinze (15) Conseillers Commerciaux. La liste et codes des Agences en annexe 3 nous permet de prendre connaissance des acteurs ci-dessus cités et qui ont réalisé en 1998 le chiffre d'affaires indiqué en annexe 4.

Notre séjour au sein de la SNAC, nous a permis de passer environ une semaine au Siège. Il s'agit d'un temps à l'issue duquel nous avons eu connaissance de la décision de l'Administrateur Directeur Général de nous affecter à SNAC – Bureau Direct de YAOUNDE.

### **SECTION III : LE BUREAU DIRECT DE YAOUNDE : PRESENTATION – DESCRIPTION**

#### **A – PRESENTATION**

Pratiquement né avec la Société SNAC, le Bureau Direct de YAOUNDE est situé « Rue du Premier Ministre ». L'entrée de sa clôture en grillage tissé se trouve juste en face de celle de la maison de la Radio Télévision Camerounaise au Quartier NLONGKAK.

Le Bureau peut être joint par correspondance à la Boîte Postale 295 YAOUNDE, Téléphone 20.15.70 / 20.96.88 et Fax : 20.96.88.

#### **B – DESCRIPTION**

Pour un effectif de sept (7) employés, le Bureau Direct de YAOUNDE compte cinq (5) pièces de travail :

- Le Bureau du Responsable d'Agence
- La production (deux (2) employés)
- Le pool de dactylographie
- Le service sinistres (deux (2) employés)
- La comptabilité.

( Voir Annexe 0 )

#### **C – SUGGESTIONS**

Il serait souhaitable que :

- Le service sinistres qui reçoit plus d'usagers occupe la salle allouée à la comptabilité
- Les machines soient remplacées par celles neuves
- Le Bureau soit doté d'un outil informatique
- Le personnel soit formé à l'utilisation de l'outil informatique
- Les extincteurs mobiles soient rechargés et contrôlés
- Le personnel soit entraîné à l'utilisation des extincteurs
- Les toilettes soient maintenues fermées.

## **CHAPITRE II : LES ACTIVITES DU BUREAU DIRECT DE LA SNAC – YAOUNDE**

### **SECTION I : L'ADMINISTRATION**

L'Administration du Bureau Direct est assumée par le « Responsable du Bureau Direct ». Il a rang de Chef de service dont la limite des attributions et avantages est fixée par la Direction Générale de l'Entreprise.

Tel que observé au cours de notre séjour au Bureau Direct de YAOUNDE, le Responsable a pour tâches :

- L'ordonnancement des dépenses
- La signature des chèques préparés par divers services
- Le contrôle des liquidités en caisse et en coffre-fort
- Le contrôle des brouillards de caisse
- La gestion du Fax, du téléphone interurbain et international
- Le suivi des renouvellements des contrats souscrits par les Entreprises
- La gestion du personnel mis à la disposition du Bureau Direct
- La notation du personnel
- L'encadrement des Cadres Stagiaires
- Le suivi de l'exécution des travaux de rénovation du Bureau
- L'agrément des fournisseurs du Bureau Direct
- Le suivi des activités de la GEACAM.

S'agissant de ce dernier point, nous n'avons pas tenu compte, sous aucun plan, de l'activité développée par la GEACAM. Bien qu'en voie de fusion, toute activité de cette Société reste distincte de celle de la SNAC au niveau du Bureau Direct de YAOUNDE. Seul le Responsable d'Agence et quelques fois la comptabilité, entretiennent des rapports professionnels avec l'unique Dame responsable de la gestion du portefeuille GEACAM.

Quant à la modeste contribution que nous désirons apporter à l'amélioration des conditions d'administration d'un Bureau Direct d'une Compagnie d'Assurances, nous la développons dans le cadre de notre thème dans la deuxième (2<sup>ème</sup>) partie de ce rapport.

## **SECTION II : LA GESTION DE LA PRODUCTION**

### **A - LES BRANCHES SOUSCRITES**

La production est tenue par un Technicien d'Assurances. Conformément aux articles 300, 326, 328 du Code CIMA sur l'Objet et l'Etendue du Contrôle d'Agrément et les Branches d'assurances, le Bureau Direct opère dans les Branches suivantes :

- Incendie
- Accident
- Risques Divers
- Transports.

### **B - LA SOUSCRIPTION DES CONTRATS**

Le Bureau Direct de YAOUNDE a une autonomie de souscription des contrats d'assurances dans les branches ci-dessus citées. Cependant, à concurrence de plus de vingt millions (20.000.000) de FCFA pour les accidents et dix millions (10.000.000) de FCFA pour les multirisques, il s'en réfère au siège. Les tarifs automobiles étant homologués par les pouvoirs publics, les autres branches sont tarifées à partir des tableaux à lecture directe.

Aussi le producteur, s'occupe de :

- L'accueil de la clientèle
- La présentation des produits et la sélection des risques
- L'explication du jeu des garanties
- La numérotation et l'enregistrement des contrats
- La tarification
- L'archivage
- L'établissement des quittances et reçus
- L'encaissement des primes.

## C – LE PORTEFEUILLE

Le Bureau Direct de YAOUNDE a un portefeuille diversifié. Les souscriptions sont réparties entre les :

- Particuliers
- Petites et Moyennes Entreprises
- Sociétés (d'Etat et privées)
- Organismes (d'Etat et privés).

\* Le chiffre d'affaires réalisé en 1999 se divise comme suit :

- Chiffre d'affaires F CFA : 213.231.631
- Automobile : 81,20% contre 85,77% en 1998
- Variation 1999 et 1998 : 11,39%.

\* Variation de la participation dans le chiffre d'affaires de la SNAC : 1998 – 1999.

- Automobile : 7,16% à 7,57%
- Transports (Corps de Navire et Facultés aériennes) : 0,00% à 0,00%
- Chiffres d'affaires : 3,62% à 3,75%.

\* Autres éléments statistiques :

- Nombre d'employés : Six (6)
- Frais du personnel : Chiffre brut moyen par an : 29.197.152 F CFA (Inégalement reparti)
- Chiffre d'affaires annuel par employé : 35.538.605 F CFA soit environ 2.961.550,43 F CFA par mois
- Frais généraux mensuels moyens : 1.400.000 F CFA
- Ratio frais généraux et frais du personnel par rapport au chiffre d'affaires : 14,35%.

\* Les tableaux statistiques joints en Annexe 4 du présent rapport donnent des informations suffisantes qui justifient les critiques formulées par la suite.

## **D – LA GESTION ADMINISTRATIVE DE LA PRODUCTION**

Le producteur a la tâche de faire parvenir à la clientèle un certain nombre d'informations au cours de la vie des contrats :

- Avis d'échéances
- Evolutions réglementaires et légales
- Transmission des documents contractuels
- Informations sur la vie de la Société
- Etc ...

Mais, il s'occupe aussi de la :

- Gestion des frais généraux
- Tenue des brouillards de caisse
- Gestion commerciale.

## **E – CRITIQUES**

- Nous avons observé que le producteur ne dispose pas d'assez de temps à sacrifier au développement du portefeuille
- Il n'y a pas de moyens financiers alloués aux relations publiques
- Le producteur ne dispose pas d'un répertoire d'échéancier
- Il n'y a pas de suivi et d'entretien du portefeuille
- Nous avons noté avec regret l'absence totale de la disponibilité des statistiques, véritables tableaux de bord au niveau de la production

\* Une étude comparative de la production entre les Bureaux Directs et même les intermédiaires permettrait à l'Agence de situer le poids de sa production au sein de l'Entreprise. Ce qui autoriserait de mieux envisager des actions de croissance.

- De notre point de vue, tout modeste, il n'existe pas une philosophie de marketing au niveau de la production ; Toute action médiatique est inexistante
- Une des difficultés exprimées par le personnel est la routine avec laquelle il se déploie, aspirant tant au reclassement après l'obtention des Diplômes qu'à la promotion
- Nous pensons humblement que doter le Bureau Direct de la SNAC – YAOUNDE d'un personnel cadre professionnel qualifié et dynamique permettrait d'accroître de manière exponentielle la productivité de la structure
- Nous estimons aussi, très modestement que la Direction Générale devrait astreindre les Bureaux Directs à des objectifs de production
- Il est par ailleurs souhaitable que le personnel soit imprégné de l'évolution de la tarification de risques (Nouveaux Traités TOME I, II, III, en Incendie).

### **Section III : LA GESTION DES SINISTRES ET DU CONTENTIEUX**

En Assurances, la gestion des sinistres détermine la crédibilité d'une compagnie au sein d'un marché donné. Elle nécessite par conséquent une efficacité sans équivoque dans l'interprétation des contrats, des clauses, et plus particulièrement la diligence dans le règlement. Pour mener à bien cette tâche, une parfaite maîtrise des textes réglementaires est indispensable, ce entre autres.

S'agissant du cas spécifique du Bureau Direct de YAOUNDE, ce service est placé sous la responsabilité de deux (2) Agents professionnels.

## **A – LA GESTION DES SINISTRES**

### **a – La Gestion Administrative des Sinistres**

Elle concerne les points suivants :

- La déclaration des sinistres
- Les pièces justificatives : permis, factures, contrats, quittances, etc ...
- Ouverture du dossier sinistre
- Enregistrement du sinistre.

### **b – Les Règlement et Paiement des Sinistres**

Le régleur en charge du dossier procède à :

- La vérification de la validité du contrat
- La mise en jeu des garanties (étude)
- L'étude des clauses, exclusions et franchises
- L'étude de la nature des dommages
- L'évaluation des dommages
- La mission de l'Expert
- L'élaboration des pièces pour paiement
- Paiement et signature des pièces
- L'exercice de recours
- La compensation
- L'établissement des bordereaux
- La transmission des pièces au Siège
- Le règlement des Experts
- L'archivage.

Le Bureau Direct de YAOUNDE a un pouvoir d'indemnisation des dommages matériels limité à 1.000.000 (Un million) de F CFA.

- Les dommages corporels sont réglés par le Siège.

\* Il arrive que sur demande expresse du siège, le Bureau Direct paye un sinistre dont la déclaration et le règlement ont été faits au Siège ou dans un autre Bureau.

## B – LA SINISTRALITE DU BUREAU DIRECT

### SINISTRES DECLARES (EXERCICES 97, 98, 99)

#### - SOUS – BRANCHE AUTOMOBILE

Exercice Catégorie	1999		1998		1997		TOTAL	MOYENNE
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%
CAT. I	25	41	26	33	29	41	80	38,33
CAT. II	02	03,27	01	1,26	04	5,6	7	3,38
CAT. III	07	11,47	03	3,74	02	2,7	12	5,97
FLOTTE	27	44,26	49	62	36	50,70	112	52,32
TOTAL	61	100	79	100	71	100	211	100

#### - AUTRES SOUS – BRANCHES

Exercice Sous Branches	1999		1998		1997		TOTAL	MOYENNE
	nombre	%	Nombre	%	nombre	%	nombre	%
T.P.T.S.T.	01	10	---		---		01	3,33
I.P.T. ( AFP )	02	20	02	50	01	33,3	05	34,43
RC. SPORT	06	60	---		01	33,3	07	31,1
VOL (Epse)	01	10	01	25	---		02	11,66
R.C. Chef Epse	---	---	01	25	01	33,3	02	19,43
TOTAL	10	100	04	100	03	100	17	100

**Sources** : Services Sinistres  
Bureau Direct YAOUNDE

\* CAT : Catégorie  
\* TPTST : Transports Terrestres  
\* I.P.T : Individuelle Personnes Transportées  
\* R.C. : Responsabilité Civile

## **C) – RECOMMANDATIONS**

\* Dans le seul aspect du nombre de déclarations de sinistres faites, il s'impose un effort de sensibilisation et de prévention dans le portefeuille automobile

\* La souscription des Risques Incendies, des Risques Spéciaux (Bris de machine, Risques Divers, Construction) et le Transport doivent être encouragés

\* Nous pensons par ailleurs qu'il serait louable de doter le Bureau Direct d'une plus grande autonomie dans la gestion des sinistres et du contentieux

\* Une des difficultés pour laquelle il est suggéré de trouver une solution est la définition des tâches des Agents du services sinistres

\* Un effort de sensibilisation devrait également être fait afin que les autorités et Experts se conforment à l'Article 230 et 245 du Code CIMA pour la communication des procès-verbaux et du rapport médical

\* Il ne nous semble pas contre nature de proposer qu'il y ait plus de fluidité dans la communication et l'information aux assurés et bénéficiaires de contrats d'assurances, plus de célérité et de transparence dans la gestion des sinistres

\* Il serait nécessaire que le Bureau Direct soit doté d'un personnel plus qualifié, gage d'une autonomie dont les résultats seraient satisfaisants.

## **D – LA GESTION DU CONTENTIEUX**

### **a – Les Faits**

Lorsqu'une action judiciaire met en cause des contrats souscrits auprès du Bureau Direct, celui-ci saisit un des Experts Juristes dont la liste est arrêtée par la compagnie. Celui-ci défend les intérêts de la Société. Il est transmis de manière diligente à la Direction Général toutes assignations, arrêts et autres pièces judiciaires.

## **b – Propositions**

Les cadres professionnels seraient préparés de par leur formation, à gérer le contentieux. Nous proposons qu'il leur soit confiés des dossiers pendants devant les juridictions. Ceci aurait pour avantage de réduire les frais liés aux honoraires d'Experts Juristes.

## **SECTION IV : LA GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE – LA REASSURANCE**

### **A – LA GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE**

#### **a – Rôle du Comptable**

Le Comptable a pour activités :

- Tenue des journaux de caisse (espèces) et banque (chèques)
- Tenue des registres des chèques reçus ou transmis
- Mise à jour des fiches comptables des clients
- Conservation après enregistrement des brouillards de caisse
- Transmission des chèques pour encaissement auprès des différentes banques (SGBC, SCB-CL, BICEC) <sup>(1)</sup>
- Enregistrement de diverses opérations bancaires et rapprochements
- Préparation des chèques pour divers paiements : Sinistres, Fournisseurs, Experts etc ...
- Etablissement des reçus de chèques
- Signature des attestations, polices et quittances d'assurances
- Recouvrement des créances : primes et autres
- Gestion du matériel
- Transmission mensuelle des documents comptables au Siège

---

(1) - S.G.B.C : Société Générale de Banques du Cameroun  
 - S.C.B – CL : Société Camerounaise de Banques – Crédit Lyonnais  
 - B.I.C.E.C : Banque Internationale pour l'Epargne et le Crédit.-

**b - Observations**

- Nous avons constaté une certaine confusion dans la signature des pièces qui, par moment est faite par le Responsable d'Agence (polices, attestations etc...)
- Le matériel est géré de manière quelque peu désordonnée, attitude susceptible d'accroître les frais généraux.

**B - LA REASSURANCE**

Elle est uniquement traitée au niveau du Siège. Les principaux Réassureurs de la Société sont ceux dont la liste est jointe en Annexe 2.

## CONCLUSION

La première partie de notre rapport consacrée au cadre spatio-temporel du Stage de Fin de Formation nous a permis de découvrir la Société Nouvelle d'Assurance du CAMEROUN, plus particulièrement son Bureau Direct de YAOUNDE.

Notre description a essentiellement porté sur les activités d'administration, de production et de règlement de sinistres, outre ceux de gestion comptable et financière que déploient les services du Bureau Direct de YAOUNDE.

Cette observation du milieu nous a ainsi permis de relever des insuffisances sur les plans :

- Administratif
- Technique
- Comptable et financier.

Les lignes qui suivent vont permettre, nous l'espérons, d'aboutir à des propositions et suggestions utiles à la Compagnie dans laquelle nous avons séjourné, au marché Camerounais de l'assurance et en général à l'ensemble de la profession.

On pourra noter, nous nous en excusons, le ton apparemment acerbe et passionné de nos propos dont le but sur le plan intellectuel demeure purement constructif.

# **PARTIE THEMATIQUE**

## **PROBLEMATIQUE**

« Gestion d'une Unité de Production en  
Assurances :

Cas d'un Bureau Direct I.A.R.D.T »

## INTRODUCTION

Cette deuxième partie de notre Rapport est une démarche intellectuelle. Nous nous préoccupons uniquement d'apporter notre modeste contribution à l'édifice de la profession d'assureur. Nous sommes totalement indifférents aux sentiments qui tendraient à personnaliser notre travail.

Le thème ci-dessous étudié s'inspire certainement des difficultés rencontrées dans le cadre dont la description est précédemment faite. Toutefois son intérêt porte sur toute Entreprise d'Assurances, voire sur l'ensemble de la profession. Nos propositions de solutions prennent le pas sur notre analyse de ce qui est déjà fait et les insuffisances vécues. Notre réflexion est assise sur la Gestion d'une Unité de Production en Assurances.

L'étude faite s'adapterait plus ou moins, tant à un Cabinet de Courtage qu'à une Agence Générale d'Assurances, voire à la branche Vie. Délibérément, nous avons pris pour exemple le cas d'un Bureau Direct I.A.R.D.T<sup>(1)</sup> et l'étudions dans son aspect administratif, technique et commercial.

---

(1) I.A.R.D.T. : Incendie, Accident, Risques Divers, Transports.

## **CHAPITRE I : GESTION ADMINISTRATIVE D'UN BUREAU DIRECT**

### **SECTION I : LE BUREAU DIRECT ET SON PERSONNEL**

Il s'agit ici des rapports entretenus par le Responsable de l'unité et son personnel.

De l'avis de Emile BOUTMY<sup>(1)</sup> « il n'est de richesses que d'hommes ». La prise de conscience d'une réalité de gestion des ressources humaines représente un vecteur important des mutations à opérer au sein des unités de production d'assurances. Le Bureau Direct a à sa tête un chef. Signe sensible de l'autorité, le chef a une mission, une vocation. Aussi sait-il partager ses responsabilités, traiter en hommes ses collaborateurs, « Toute autorité qui n'est pas humble est grotesque » affirme FOERSTER<sup>(2)</sup>.

Le Responsable d'un Bureau Direct est un "Chef d'Orchestre". Pour atteindre les objectifs assignés à son entité, il a pour travail :

- d'organiser le personnel
- d'animer par des réunions, séances de travail, entretiens, etc ...
- d'entretenir les efforts
- de fixer les objectifs de chacun
- de favoriser les échanges
- d'assister le personnel dans ses réalisations
- de former, initier, conseiller ...
- de doter le personnel des moyens : Techniques, Financiers, etc ...
- Etc ...

### **SECTION II : LE BUREAU DIRECT FACE AU PUBLIC**

La société, à travers son Bureau Direct doit renforcer son image de marque. Il y a des situations à déplorer face au public :

---

<sup>(1)</sup> et <sup>(2)</sup> : Dans GASTON COURTOIS : L'ART D'ETRE CHEF – FLEURUS.

- les saisies répétées des comptes bancaires
- les pénalités de retard pour le reversement des taxes à l'Etat
- le paiement des honoraires indus aux Experts
- le manque d'imprégnation des textes législatifs et réglementaires
- l'indifférence, voire le mépris du personnel vis-à-vis du public
- Etc ...

\* Nous savons et partageons l'idée selon laquelle « la critique est aisée, mais l'art difficile », mais c'est NAPOLEON<sup>(1)</sup> qui disait : « si je parais toujours prêt, c'est qu'avant d'entreprendre, j'ai longtemps médité. Je vis deux ans à l'avance, et j'ai prévu ce qui pouvait arriver ». L'esprit de prévoyance est indispensable à l'administration. Elle doit garder le contact avec les réalités, sans laisser disperser son attention.

\* Il est souhaitable de donner aux hommes le sentiment que leurs préoccupations intéressent l'entreprise. Le progrès de l'organisation est une amélioration décisive de la productivité. La fluidité de l'écoulement d'un processus administratif contribue efficacement au rendement. Il est possible de réduire le temps des procédures. Des délais même admis comme normaux peuvent entraîner une dégradation de l'image de la compagnie, voire de la profession et une perte de clientèle.

Le Bureau Direct de la Compagnie d'Assurances, ne peut garantir la compétitivité que s'il jouit d'une autonomie, vis-à-vis de son siège.

### **SECTION III : LE BUREAU DIRECT AU SEIN DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES**

Nous avons remarqué pour le déplorer, que les Bureaux Directs des Compagnies d'Assurances dépendent largement de leurs sièges. Sans être des apôtres d'une indépendance de ceux-ci, nous estimons qu'il se pose ici un problème d'autonomie, de marge de manœuvre dans la gestion quotidienne.

---

(1) GASTON COURTOIS

La centralisation des activités de la société au siège impose une gymnastique constante dans le transfert des documents, outre les coûts et les incertitudes.

L'absence d'autonomie de décision du Bureau Direct vis-à-vis de la Direction est largement susceptible d'engendrer des lenteurs et lourdeurs dans le circuit de règlement des prestations dues.

Notre avis est que le Bureau Direct soit doté de pouvoirs suffisants pour la gestion directe des contrats, la rédaction, la tarification, la signature des polices, les règlements de sinistres et instances devant les tribunaux, à la seule condition que tout cela se fasse en conformité avec la philosophie administrative, technique et commerciale du siège.

## **CHAPITRE II : LA GESTION TECHNIQUE D'UN BUREAU DIRECT**

L'environnement, la crise économique persistante dans nos pays en voie de développement, la concurrence... imposent aux sociétés d'assurances de revoir leurs Bureaux Directs et leur organisation. Cela passe par un effort constant de formation de leurs cadres. Nous sommes persuadés que le Diplôme peut constituer une garantie d'efficacité professionnelle. Chaque cadre à son niveau doit participer aux prises de décisions. L'efficacité sociale de l'encadrement impose une aptitude à s'adapter aux nouvelles techniques de travail. Une véritable communication entre subordonnés et supérieurs doit s'établir et le travail de groupe privilégié.

### **SECTION I : LA GESTION TECHNIQUE DE LA PRODUCTION**

La gestion technique de la production n'est pas le simple fait d'apposer sa signature sur des documents produits par les collaborateurs.

Nous allons brièvement, mais densément examiner les aspects techniques suivants : les statistiques, le conseil, la souscription des contrats et leur renouvellement.

## **A - LES STATISTIQUES**

Elles supposent une analyse profonde du portefeuille ; à savoir :

- Le nombre de clients en portefeuille
- La nature du portefeuille : particuliers, entreprises, sexe, tranche d'âge, branches d'activités, risques souscrits etc...
- Sorties et entrées de portefeuille, raisons probables, nombre d'années etc...
- Niveau d'encaissement sur les émissions de primes
- Nombre, nature et qualité de la clientèle par agent, employé, cadre
- Chiffre d'affaires
- Fréquence et coût moyen des sinistres
- Divers ratios et tableaux de bord
- Etc...

Les renseignements techniques ci-dessus permettent d'obtenir la pleine mesure des conseils à prodiguer tant aux collaborateurs qu'aux clients.

## **B - LE CONSEIL**

Un professionnel d'assurances est un conseiller qui met son génie au service des collaborateurs, mais aussi et surtout de la clientèle :

- Diagnostic et audit des risques à souscrire : identification et quantification, analyse des dangers potentiels et étendu, conséquences, conformité aux objectifs, normes et règlements...
- Risque management : Risques d'exploitation, conditions et processus de fabrication, causes possibles des dommages et chiffres, proposition des mesures préventives en vue de

la préservation des intérêts de l'assureur, fixation des franchises

- Assistance juridique : Rédaction des contrats (Baux, Vente, Gérance), environnement législatif et réglementaire, procédures, limitation de responsabilité etc...
- Sécurité et prévention, formation, alerte, dispositifs etc...
- Dispositions en cas de sinistres, délais de déclaration
- Choix des garanties, exclusions, mise en jeu, dénonciation des contrats, etc ...
- Etc ...

Les statistiques et le conseil visent à améliorer le niveau et la qualité des souscriptions.

### **C – LA SOUSCRIPTION DES CONTRATS ET LEUR RENOUVELLEMENT**

Ceux qui sont chargés de présenter les opérations d'assurances au public, doivent convaincre le client que son choix est justifié sur un marché concurrentiel. Ainsi, l'activité de production s'étend sur divers plans :

- Une technique d'accueil stratégique : Serrer la main, raccompagner, installer, offrir une tasse de café, sourire, quelques questions sur les activités du client, même sur sa famille, l'appeler par son nom, etc...
- Parfaite connaissance des dossiers, des garanties, des réductions, etc... sur chacun des clients en portefeuille
- Prompte analyse et synthèse des propositions d'assurances avec optimisation de la qualité des souscriptions : Sélection des risques, franchises, participation aux projets, aménagement des conditions de paiement, etc...
- Suivi soutenu des avis d'échéance : indication des primes, date d'expiration, etc...
- Proximité affective et géographique de la clientèle
- Suivi par le souscripteur des dossiers sinistres et leur règlement

- Rapidité d'intervention de tarification et d'établissement des contrats, donc disponibilité
- Définition des tâches de souscription et de gestion
- Etc...

Il va sans dire que les activités du service sinistres sont tributaires de la qualité des souscriptions.

## **SECTION II : LA GESTION DU SERVICE SINISTRES**

Nous l'envisageons dans son double aspect administratif et technique.

### **A - L'ASPECT ADMINISTRATIF DU SERVICE SINISTRES**

Il y a sur cet aspect une lancinante préoccupation de crédibilité et d'honorabilité de la profession d'une part, et d'autre part, du respect du client. Cela suppose l'observation stricte de la déontologie de la profession.

\* Ceux qui ont la responsabilité d'animer les Bureaux Directs doivent, désormais personnellement veiller à la célérité du traitement des dossiers sinistres. L'accumulation des dossiers est un merveilleux moyen de dissimuler les erreurs et de créer un climat de chantage au détriment des clients.

Nous sommes étonnés, bien plus déçus d'un certains nombre de comportements dont le glas doit sonner dans la profession d'assureur :

- Un accueil froid et intrigant en cas de sinistre
- Des clients qui reviennent plusieurs fois, rien que pour fournir des pièces
- Des correspondances qui traînent sur la table alors qu'on dispose de l'adresse postale et même téléphonique du client
- Des rapports d'Expertise qui attendent chez les Experts

- Des chèques qui attendent dans les dossiers tant que le client n'a pas "motivé" le rédacteur
- Des faux sinistres et autres malversations
- Moults chantages et tracasseries à l'endroit des bénéficiaires d'indemnités.

\* La liste n'est pas exhaustive. Ayons le courage de dénoncer ce laxisme et cette incompetence ; souhaitons que le Contrôle et l'Inspection soient non seulement profonds dans les services sinistres des Bureaux Directs, mais très réguliers.

## **B – L'ASPECT TECHNIQUE DU SERVICE SINISTRES**

Les interlocuteurs du service ci-dessus devraient être des spécialistes, ayant une formation poussée qui allie le goût du challenge et de la réussite.

Nous suggérons, mieux recommandons les méthodes de travail suivantes :

- Ecrire (non plus dire) la liste des pièces à fournir en cas de sinistre
- Etude immédiate et sur le lieu du sinistre des dégâts
- Présence en cas de sinistre
- Conseils pratiques : préservation des intérêts, limitation des dégâts, etc...
- Chiffrer l'indemnité d'assurance (l'Expert est l'évaluateur d'un dommage, pas d'une indemnité)
- Transmission des informations à la production pour application des clauses « bonus – malus »
- Accord sur les modalités de chiffrage des dommages, justificatifs, vétustés, sauvetage ; fixation d'indemnité
- Règlement direct des dommages
- Recherche des causes du sinistre pour permettre l'exercice des recours
- Vérification des déclarations ayant servi de base à la tarification du contrat
- Appréciation des procès-verbaux en vue de la détermination des parts de responsabilité

- Etroite collaboration (et non ingérence) avec les Experts en vue de : évaluation des dommages, description avec précision, recherche des devis économiques, principe indemnitaire, valeur vénale, juste rémunération, obligation de résultat, etc ...
- Imprégnation constante des textes législatifs et réglementaires ainsi que des progrès techniques et scientifiques (**Problème très aigu**)
- Etroite collaboration avec l'ensemble du marché
- Suivi direct des dossiers au détriment des correspondances et appels téléphoniques, donc déplacements auprès des services
- Fortes capacités de négociation pour favoriser la transaction
- Etc ...

Une action bien menée sur le plan de la production et du service sinistres a des répercussions évidentes sur la gestion comptable et financière d'un Bureau Direct.

### **SECTION III : LA GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE**

\* La saisie constante des comptes bancaires des Bureaux Directs des Compagnies d'Assurances, est liée aux procès concernant les règlements des sinistres. Nous prescrivons la maîtrise de l'Acte Uniforme OHADA sur le principe de cantonnement systématique des comptes bancaires. Ceux qui ont la charge de gérer les Bureaux Directs doivent veiller, par action personnelle auprès des établissements bancaires, que ne puisse être saisi que le montant de la créance dans un compte bancaire, permettant la libre disposition du surcroît des fonds. Ladite saisie ne pouvant s'appliquer qu'à une seule Banque. Cette démarche n'a nullement besoin d'un Expert Juriste auprès de qui des sommes importantes sont versées sous forme d'honoraires pour pareils exploits.

\* Une saignée importante d'argent, au détriment des Sociétés d'Assurances, est également observée au profit des Avocats. Doter les Bureaux Directs des cadres aptes à fournir ces prestations ferait des économies financières à l'entreprise.

\* Une toute autre difficulté comptable est la ventilation des primes d'assurances dans les livres comptables des Bureaux Directs.

Il est vivement souhaitable que lorsqu'une somme est versée en règlement de primes d'assurances, que celle-ci soit décomposée. Que soient apurées prioritairement les arriérées, puis la différence enregistrée affaire par affaire, de manière à avoir une lisibilité transparente du montant restant dû et de l'émission sur laquelle il se rapporte. Des listings clairs et confrontés entre les émissions et les encaissements devraient être tenus.

\* Il serait judicieux par ailleurs que la comptabilité soit consciente du niveau des frais généraux du Bureau Direct et des ratios par rapport à d'autres unités de même taille et à l'Entreprise. Cette lecture statistique, par rapprochement au chiffre d'affaires stimulerait la détermination des employés à réduire les frais généraux qui sont parfois très élevés et aléatoires.

\* Pour conclure, nous suggérons le recyclage et la formation du personnel. Ceci est d'autant plus bénéfique pour les Sociétés d'assurances que le travail serait de bonne qualité, l'image de marque préservée, la confiance dans la capacité de l'entreprise à gérer les changements renforcés. Il est indispensable qu'il y ait acceptation de la confrontation par les cadres des Bureaux Directs des Compagnies d'Assurances et les Sièges, sans barrages administratifs ; une parfaite adéquation humaine et technique au poste.

Tout ce qui précède est un gage à la réalisation des objectifs avec un équilibre technique et financier. Il débouche sur la conciliation des impératifs de bonne gestion et une efficacité commerciale, qui dans nos marchés, est devenue une préoccupation essentielle.

## **CHAPITRE III : LA GESTION COMMERCIALE D'UN BUREAU DIRECT**

« Mon métier, c'est être Assureur et j'en suis fière, or être Assureur, c'est être commerçant » disait Mme CHASSAGNE<sup>(1)</sup> en 1985.

De l'avis partagé d'un enseignant, « l'Assurance se vend, ne s'achète plus ».

Il y a d'autres arguments. En effet, les facteurs de changement sont nombreux et profonds non pas seulement au niveau des Bureaux Directs des Compagnies d'Assurances, mais dans notre profession :

- La détérioration sensible des conditions générales du marché
- L'évolution de la législation d'assurances
- L'émergence des entités économiques concurrentielles : Banques, Filiales etc ...
- La modernisation des structures existantes : Informatique, Formation pointue etc ...
- Etc ...

Face à ces paramètres et à bien d'autres, l'accroissement ou même le maintien du chiffre d'affaires des Bureaux Directs devient aléatoire et incertain. C'est alors en nous-mêmes, Assureurs, qu'il faut trouver les capacités de réaction ; avoir la volonté de progrès. Elle passe par la définition des objectifs à atteindre, à travers des cibles précises, grâce à des techniques de communication élaborées, à une méthodologie adéquate et aux activités promotionnelles sélectionnées.

### **SECTION I : LES OBJECTIFS A ATTEINDRE**

Un Bureau Direct a pour vocation la réalisation du chiffre d'affaires. Celle-ci se traduit sur le plan commercial par la conquête du marché :

- L'augmentation des ventes
- La conservation des clients en portefeuille
- L'amélioration de l'image de marque de l'entreprise.

---

<sup>(1)</sup> Mme CHASSAGNE ; Dans L'ARGUS Année 1985.

## **A – AUGMENTATION DES VENTES**

L'accroissement du portefeuille doit se faire sur un double critère de nombre et de qualité des clients qui souscrivent des contrats.

Dans la mesure où le destin d'une Compagnie d'Assurances c'est l'entreprise, les techniciens sont les vendeurs. Les Responsables des Bureaux Directs et leurs équipes doivent être plus dehors que dedans. Avoir à l'esprit que nous sommes des commerçants exige la mobilisation de tous. Il est vain d'avoir de nouveaux clients alors que les anciens sortent du portefeuille. Il faut les conserver.

## **B – CONSERVATION DES CLIENTS EN PORTEFEUILLE**

Le marketing moderne demande la personnalisation des relations avec la clientèle. Les nouveaux clients arrivent d'ailleurs par relation. Cela suppose une parfaite connaissance de sa propre clientèle. Le repliement sur soi ne saurait remplacer une stratégie. Quelques unes de ces stratégies, sur le plan commercial, peuvent être :

- Le règlement diligent des sinistres
- Des appels téléphoniques de courtoisie
- Des visites de routine : communication, informations diverses, etc ...
- Des gadgets : calendriers, porte-clés, tricots, stylos, cendriers, verres, etc ...
- Des réceptions : pots, repas, invitations, etc ...
- Organisation des manifestations : matches, pics-niques, excursions, etc ...
- La qualité du service
- Etc ...

Les mesures ci-dessus et bien d'autres, amèneraient à coups sûrs, les clients à apporter leur concours à l'amélioration de l'image de l'Entreprise.

## C - PROMOTION DE L'IMAGE DE MARQUE

Les relations publiques véhiculent l'image de marque. Des rencontres d'échange organisées avec les consommateurs des produits d'assurances, les clients en portefeuille et potentiels etc... sont indiquées ; des interventions ponctuelles sur les médias, des interviews des cadres et employés pour parler de l'évolution de leurs Bureaux Directs ; des jeux et concours pendant les fêtes ou non, des cadeaux publicitaires ; des reportages sur des sinistres réglés payés ; le look du personnel et des locaux, etc ...

Il s'agit d'une stratégie de promotion d'image orientée vers des cibles précises grâce à des techniques de communication étudiées.

### **SECTION II : LES CIBLES, TECHNIQUES ET MOYENS DE COMMUNICATION**

La recherche des nouveaux marchés ne peut se faire à l'aveuglette. Il faut une parfaite connaissance des cibles à atteindre. Nous pouvons en énumérer quelques unes :

- Les sociétés : d'Etat, parapubliques, privées, Petites et Moyennes Entreprises, Petites et Moyennes Industries, etc ...
- Les organismes : d'intérêt public, non gouvernementaux, communautaires, fédérations, les administrations de santé, justice, etc ...
- Les missions diplomatiques : Ambassades, Consulats, Instituts de formation, Centres Culturels, Chancelleries, etc ...
- Les écoles : Facultés, établissements, instituts, centres d'apprentissage
- Les Congrégations Religieuses : paroisses, diocèses, fédérations, procures, églises, etc ...
- Les particuliers (**surtout**)
- Etc ...

Il est indispensable de renouveler la réflexion et l'action en matière de communication. Les techniques sont variées :

- Orales
- Ecrites
- Visuelles
- Etc ...

L'importance des effectifs engagés dans les tâches de pure gestion renforce dans les Bureaux Direct l'anonymat et l'inertie, la routine et le laxisme. Il faut parvenir à une mobilisation réelle du personnel. Celui-ci mettrait alors à exploit les différents supports que sont :

- La télévision
- La radio
- Les magazines spécialisées
- Les publipostages
- Les dépliants
- Les séminaires
- Les documents et Films
- Les spots publicitaires
- L'affichage, etc ...

Une bonne méthodologie et des activités promotionnelles adéquates sont ici de mise.

### **SECTION III : METHODOLOGIE ET ACTIVITES PROMOTIONNELLES**

Il faut aller au devant du client, tout expliquer, vulgariser, conseiller, orienter. Cela exige la formation de nouveaux groupes de commerciaux parmi les salariés, sans perdre de vue que du standardiste au Chef, tous sont commerçants et communicateurs.

\* Le développement des moyens de production passe par la modernisation de l'appareil productif, la mobilisation des efforts, mais surtout par l'augmentation des budgets mercantiques.

Le Responsable du Bureau Direct doit bénéficier d'un profil qui autorise la conception, la réalisation, le contrôle et la synthèse de la méthodologie et des activités promotionnelles que nous condensons autour des articulations suivantes :

- Segmentation multicritères : composition familiale, catégorie socio-professionnelle, revenu, style de vie, etc ...
- Localisation des cibles et étude des usages en cours
- Mise en place des stratégies de communication
- Application et suivi des techniques élaborées
- Publicités, offres spéciales, journées portes ouvertes, foires, etc ...
- Prospection et identification : porte à porte, publipostages, entretiens téléphoniques, etc ...

Nous concluons qu'on ne peut pas espérer établir de profondes relations de confiance avec le marché sans être physiquement sur place. Le déploiement commercial des Bureaux Directs doit être à la fois sectoriel et géographique, accompagné de la qualité des prestations, preuve de professionnalisme.

## **CONCLUSION**

Technicité et compétence, initiative et dynamisme sont, à notre sens, les maîtres mots des Bureaux Directs qui sont préparés à vaincre la concurrence au cours du troisième millénaire. Ceci se fera sur les trois aspects administratif, technique et commercial certes, mais sur la profession tout simplement.

## CONCLUSION GENERALE

Au terme de la description des activités des services administratifs et technique du Bureau Direct de YAOUNDE de la Société Nouvelle d'Assurances du CAMEROUN, Compagnie d'Assurances qui pratique les branches Incendie, Accidents, Risques Divers et Transports, nous avons jugé nécessaire, au vu des difficultés de tous ordres que nous avons rencontrées, d'orienter notre réflexion sur la gestion globale d'une unité de production d'assurances de cette taille.

Notre ambition au travers des développements des pages précédentes n'est pas de déstabiliser les équilibres établis au sein des Sociétés d'Assurances, encore moins de remettre en cause les capacités de ceux en qui la confiance de la hiérarchie des entreprises a été placée.

Nous sommes exclusivement motivés par l'abnégation de la profession qui est nôtre, et pour laquelle nous avons le souci d'apporter notre modeste contribution. Notre approche, inspirée d'un style direct, franc et sincère qui caractérise notre humble personnalité, a sûrement blessé les uns et les autres dans leur amour propre. Nous tenons à requérir leur indulgence à notre égard, et ce d'autant plus que nous leur devons reconnaissance pour multiples raisons.

Nous sommes préoccupés par la destinée du secteur d'activités des Assurances, de notre profession, mais aussi de celle de chacune des entreprises et des personnes qui y évoluent.

Quant à nos lecteurs, nous les remercions de leur tolérance au vue des imperfections que révèle notre œuvre ; elle est simplement humaine, limitée par les incapacités de l'être.

## **BIBLIOGRAPHIE**

- 1 - CODE CIMA.
- 2 - L'ARGUS : Journal International des Assurances.
- 3 - COURTOIS (Gaston) : L'ART D'ETRE CHEF – FLEURUS.
- 4 – NDIOMO (Pierre) :

Travaux dirigés sur :

RAPPORT DE STAGE ET MEMOIRE DE FIN  
D'ETUDES – SEPTEMBRE 99

# ANNEXES

**DESCRIPTION DES LOCAUX DU BUREAU DIRECT DE YAOUNDE**

N°	Nature	Dimensions approximatives (en mètres)	Nombres de tables	Services	Observations
1	Grande salle (Entrée)	5 X 7	4 + Salon	Production + Salle d'attente	Placards, pot de fleur, tableaux, extincteur mobile, machines à <i>écrire</i>
2	Bureau Chef d'Agence extrême gauche grande salle	4 X 5	1 + Salon	Direction	Réfrigérateur, petite armoire
3	Couloir	7 X 1,5	---	Allée	Accès aux toilettes, 4, 5, 6 et 7
4	Toilettes 2 <sup>ème</sup> porte à droite allée	5 X 2	---	Toilettes	Deux (2) salles à chasse eau, un lavabo, balais, réserve d'eau, serpillère, seaux
5	Secrétariat	4 X 5	3 dont 2 petites	Reprographie et Secrétariat et Café	Photocopieuse, machines à <i>écrire</i> cafetière, petit classeur
6	Pièce du fond	4 X 4	2	Sinistre	1 Classeur petit modèle
7	Pièce extrême droite du fond	5 X 6	2 + 1 Salon	Comptabilité	1 Salon + Placards + Petit porte Objet
8	Parking (Extérieur)	18 X 4	---	Garage + Archives	6 véhicules
9	Bureau Direct	18 X 7	12 + 3 Salons	- Direction - Production - Secrétariat - Sinistre - Comptabilité	- Cours à graviers - Clôture en grillage - 2 enseignes lumineuses - 1 Poubelle - Double entrée - Trois niveau x - Couleur jaune ocre

- Situé Rue Premier Ministre, face Maison de la Radio
- B.P. 295 YAOUNDE.
- Téléphone : 20 . 15 . 70 V 20 . 96 . 88 (237).
- Fax : 20 . 96 . 88.

REPUBLIQUE DU CAMEROUN  
Paix - Travail - Patrie

-----  
MINISTERE DE L'ECONOMIE  
ET DES FINANCES

-----  
Direction des Contrôles Economiques  
et des Finances Extérieures

-----  
Division des Assurances

-----  
Service de Gestions des Assurances administratives  
-----

REPUBLIC OF CAMEROON  
Peace - Work - Fatherland

-----  
MINISTRY OF ECONOMY  
AND FINANCE

-----  
N° \_\_\_\_\_/MINEFI/DCE/A5

-----  
Yaoundé, le

LE MINISTRE D'ETAT CHARGE DE  
L'ECONOMIE ET DES FINANCES

A

*Monsieur le Directeur Général de  
la Général and Equitable Insurance  
Cameroon*

BP. 426

-DOUALA-

**Objet :** *Stage Professionnel d'un  
étudiant de l'IIA de Yaoundé.-*

Monsieur le Directeur Général,

Dans le cadre du stage de fin de formation des étudiants du Cycle supérieur de l'Institut International des Assurances de Yaoundé,

J'ai l'honneur de mettre à votre disposition, pour la période allant du lundi 08 mai au vendredi 06 octobre 2000 inclus *Monsieur PONDI NDOUM Jacob*, étudiant de 2<sup>ème</sup> année de la 4<sup>ème</sup> promotion du cycle de Diplôme de Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurances de l'IIA de Yaoundé.

Ce stage pratique dont vous avez la charge et qui constitue un volet essentiel de sa formation vise à le familiariser avec l'organisation, le fonctionnement de l'entreprise d'assurances et à lui permettre au cours de son séjour, d'orienter ses recherches sur un thème précis devant faire l'objet de la rédaction de son mémoire de fin d'études.

Aussi, vous saurais-je gré de toutes les dispositions utiles que vous prendrez pour rendre son stage productif.

Vous voudrez bien trouver ci-joint les indications générales sur le déroulement de ce stage ainsi que la fiche d'évaluation qualitative de l'intéressé qui devra être remplie à la fin de la formation par son Directeur de stage.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur Général, les assurances de ma considération distinguée./-

*P.J. : 5*

## PRINCIPAUX REASSUREURS SNAC

AFRICA REINSURANCE CORPORATION  
Résidence Azur – 18, av. Dr Crozot – BP 1623 ABIDJAN CÔTE D'IVOIRE

ATHENA AFRIQUE  
53, Rue de la Boétie – 75 008 PARIS

CAISSE CENTRALE DE REASSURANCE  
31, Rue de Courcelles 75 008 PARIS

CICA RE  
Immeuble Casef – BP 12410 LOME TOGO

COMPAGNIE SUISSE DE REASSURANCES  
50/60 Mythenquai BP CH 8022 ZURICH SUISSE

ERC FRANKONA  
19, Avenue de l'Opéra – 75 001 PARIS

KOLNISCHE RUCKVERSICHERUNGS  
Rostfach 10 22 44 60482 KOLN Allemagne

MUNCHENER RUCK  
Postanschrift 80791 MUNCHEN Allemagne

MUTUELLES DU MANS  
19/21 Rue de Chansy 72030 LE MANS CEDEX

SCOR RE  
1 av. du Président WILSON CEDEX 39 – 92074 PARIS LA DEFENSE

SOURCE : Service Réassurance Siège SNAC.

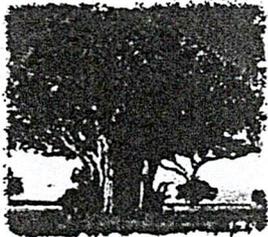
**BUREAUX DIRECTS - COURTIERS ET AGENTS  
GENERAUX SNAC**

**CODES AGENCES SNAC AS / 400**

101	DOUALA SIEGE / PARIS (Affaire Paris)
102	PERSONNEL SNAC
103	PERSONNEL SNAC - VIE
104	PERSONNEL GEACAM
105	BUREAU DIRECT DOUALA
107	BUREAU DIRECT GAROUA
109	BUREAU DIRECT YAOUNDE
110	BUREAU DIRECT NGAOUNDERE
111	BUREAU DIRECT BAFOUSSAM
300	GRAS SAVOYE
301	SOGERCO GROUPE GRAS SAVOYE
302	ACFRA GROUPE GRAS SAVOYE
303	A C C
305	S G C A C
306	CHANAS & PRIVAT
307	SOCAC
500	G F A
504	AGENCE NDINGUE
505	NORA
701	APPORTEURS DIVERS BAFOUSSAM
702	APPORTEURS DIVERS DOUALA
703	APPORTEURS DIVERS YAOUNDE.

SOURCE : Service Production Siège SNAC

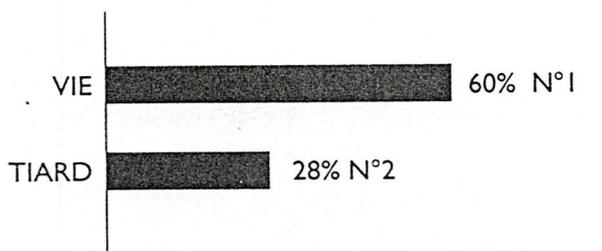
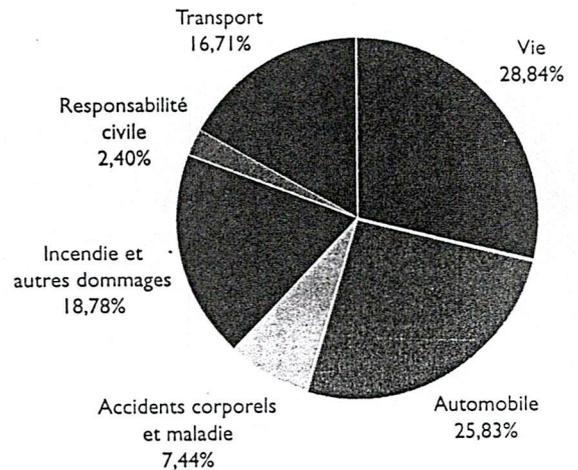
SOURCE : Fiche d'Information SNAC



- Plus de 30 milliards de Fcfa de provisions techniques
- Plus de 30 milliards de Fcfa de placements disponibles

### Répartition du chiffre d'affaire par branche

Branche	Chiffre d'affaire 1998 en Fcfa
Automobile	2 499 519 690
Accidents corporels et maladie	720 418 345
Incendie et autres dommages	1 817 170 989
Responsabilité civile	232 217 573
Transport	1 617 346 468
Vie	2 790 833 276



Part de marché Cameroun

### La garantie d'un assureur qui tient ses promesses

Notre démarche qualité permet un suivi plus efficace des relations avec notre clientèle, notamment en ce qui concerne le traitement des sinistres, et plus généralement l'après-vente et la qualité.

	SINISTRE	Montant remboursé
1994	Incendie d'un commerce	215 884 534 Fcfa
1995	Accident d'aviation	424 054 400 Fcfa
1996	Accident industriel	228 002 110 Fcfa
1997	Incendie d'un commerce	366 193 900 Fcfa
1998	Incendie industriel	468 193 900 Fcfa



**COMPARATIF DU CHIFFRE D'AFFAIRES CUMULE – NET D'ANNULATIONS ET DE CO-ASSURANCE – BRUT DE REASSURANCE  
JANVIER – DECEMBRE 1998 PAR RAPPORT A JANVIER – DECEMBRE 1997  
BUREAU DIRECT YAOUNDE**

BRANCHES / CATEGORIES	31 DECEMBRE 1997		31 DECEMBRE 1998		VARIATIONS			PORTEFEUILLE AU 31 DECEMBRE 1997		PORTEFEUILLE AU 31 DECEMBRE 1998	
	MONTANTS	%	MONTANTS	%	MONTANTS	% VARIAT° 98-97 97	Répartition Portefeuille 1997	Répartition Portefeuille 1998	% Variat° Portefeuille 98-97 97		
AUTO	173 279 805	34,12	159 096 039	85,77	-14 183 066	-8,19	1 517 559 358	11,42	2 220 489 942	7,16	46,32
R.C. GENERALE	2 632 981	1,28	1 612 083	0,87	-1 020 598	-38,76	96 497 791	2,73	140 300 655	1,15	45,39
ACCIDENTS	7 978 727	3,87	8 591 067	4,63	613 040	7,68	323 790 360	2,46	415 982 405	2,07	28,47
-ACCIDENTS CORPORELS	8 748 407	4,25	8 591 067	4,63	-156 640	-1,79	73 634 988	11,88	110 151 342	7,80	49,59
-MALADIE	-769 680	-0,07	0	0,00	769 680	0,00	250 155 372	-0,31	305 831 063	0,00	22,25
INCENDIE	18 898 290	9,17	15 582 058	8,40	-3 316 632	-17,54	1 205 900 839	1,57	986 241 037	1,58	-18,22
-RISQUES SIMPLES	1 369 001	0,66	-538 074	-0,29	-1 907 776	-139,36	16 425 885	8,33	11 252 846	-4,79	-31,49
-RISQUES PROFESSIONNELS	1 941 244	0,94	-1 388 010	-0,75	-3 330 054	-171,54	78 146 490	2,48	64 589 665	-2,15	-17,39
-MULTIRISQUES	15 588 045	7,57	17 510 042	9,44	1 922 197	12,33	1 111 328 464	1,40	910 398 526	1,92	-18,08
RISQUES SPECIAUX	1 444 433	0,70	32 040	0,02	-1 412 293	-97,77	74 681 058	1,93	110 135 587	0,03	47,47
-BRIS DE MACHINES	1 444 433	0,70	32 040	0,02	-1 412 293	97,77	27 495 436	5,25	44 661 851	0,07	62,43
-RISQUES DIVERS	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	20 358 341	0,00	93 094 158	0,00	357,28
-CONSTRUCTION	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	26 827 281	0,00	-27 620 422	0,00	-202,96
SITOTAL I A F D	204 234 236	99,15	184 915 087	99,69	-19 319 149	-9,46	3 218 429 406	6,35	3 873 149 626	4,77	20,34
AVIATION	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	82 932 972	0,00	145 967 496	0,00	76,01
-CORPS AERIENS	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	30 717 058	0,00	52 415 740	0,00	70,64
-AVIATION (11-D. + R.C.)	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	52 215 614	0,00	93 551 756	0,00	79,16
CORPS DE NAVIRES	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	172 077 629	0,00	167 260 828	0,00	-2,80
-CORPS MARITIME	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	153 393 884	0,00	129 720 176	0,00	-15,43
-CORPS FLUVAL	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	16 639 118	0,00	35 074 734	0,00	112,07
-CORPS DE PLAISANCE	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	2 144 627	0,00	2 465 918	0,00	14,98
FACULTES	1 765 793	0,85	578 177	0,31	-1 177 316	-57,05	791 476 606	0,22	750 248 919	0,08	-5,2-
-FACULTES MARITIMES	159 293	0,08	-211 123	-0,11	-370 816	-232,79	614 469 572	0,03	615 419 781	-0,03	0,15
-FACULTES TERRESTRES	1 607 500	0,78	790 000	0,43	-817 500	-50,86	154 117 669	1,04	118 986 095	0,66	-22,80
-FACULTES AERIENNES	-11 000	-0,01	0	0,00	11 000	100,00	22 889 365	-0,05	15 843 043	0,00	-30,78
-OFF SHORE	0	0,00	0	0,00	0	DIVO	400 801 664	0,00	180 987 018	0,00	-54,84
SITOTAL Transport & Aviation	1 765 793	0,85	578 177	0,31	-1 177 316	-67,05	1 447 288 871	0,12	1 244 464 261	0,05	-14,0-
TOTAL T I A R D	205 990 029	100,00	185 494 164	100,00	-20 495 865	-9,95	4 665 718 277	4,41	5 117 613 807	3,62	9,69

SOURCE : Service Comptabilité Siège SNAC.-

**COMPARATIF DU CHIFFRE D'AFFAIRES  
MONTANTS NETS DES ANNULATIONS ET DE CO-ASSURANCE – BRUTS DE REASSURANCE CUMUL DU 01.01.1998 au 31.12.1999 PAR  
RAPPORT AU CUMUL DU 01.01.1998 au 31.12.1998  
BUREAU DIRECT YAOUNDE**

BRANCHES / CATEGORIES	1) RECAP GENERAL CHIFFRE D'AFFAIRES CUMULE				2) REPARTITION CHIFFRE D'AFFAIRES YAOUNDE									
	Portefeuille 31.12.1998	% Branche	Portefeuille 31.12.1999	% Branche	31.12.1998 Montants	% Branche	31.12.1999 Montants	% Branche	VARIATIONS %99-98 98	% participation dans le C.A Snac 1998	1999			
AUTO	2 220 489 942	43,39	2 345 000 308	41,27	124 510 366	5,61	159 096 739	85,77	177 543 543	83,26	18 446 764	11,59	7,1-	7,57
RC GENERALE	140 300 655	2,74	188 887 767	3,31	47 887 112	34,13	1 612 343	0,87	1 204 258	1,50	1 591 475	98,73	1,15	1,70
ACCIDENTS	415 582 405	8,13	601 437 776	10,59	185 655 371	44,63	8 591 767	4,63	1 462 747	1,15	-6 129 000	-71,34	2,07	0,41
-ACCIDENTS C.	110 151 342	2,15	159 452 375	2,80	48 901 034	44,39	8 591 767	4,63	2 462 767	1,15	-6 129 000	-71,34	7,80	1,55
-MALADIE	305 631 063	5,98	442 585 400	7,79	136 754 337	44,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
INCENDIE	986 241 037	19,27	1 112 102 608	19,68	132 061 571	13,39	15 582 658	8,40	21 574 702	12,5	10 992 044	70,54	1,58	2,38
-RISQUES SIM.	11 252 846	0,22	65 997 479	1,16	54 744 633	486,50	-538 774	-0,29	3 193 280	1,50	3 732 054	692,69	-4,79	4,84
-RISQUES PR.	64 589 665	1,26	142 842 878	2,51	78 253 213	121,15	-1 388 810	-0,75	1 579 037	0,74	2 967 847	-213,70	-2,15	1,61
-Multirisques	910 398 526	17,79	609 462 251	16,00	-936 275	-0,10	17 510 242	9,44	21 802 385	102	4 292 140	24,51	1,92	2,40
RISQUES SP.	110 135 587	2,15	286 138 250	5,05	176 802 663	160,53	32 100	0,02	1 383 258	0,85	1 351 118	4203,5	0,03	0,48
-BRIS de M.	44 861 851	0,87	47 744 351	0,84	3 082 500	6,90	32 140	0,02	1 383 258	0,65	1 351 118	4203,5	0,07	2,90
-RISQUES D.	93 094 158	1,82	186 326 030	3,32	96 531 872	102,62	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-Construction	-27 620 422	-0,54	50 567 869	0,89	78 188 291	-283,06	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
S/TOTAL IARD	3 873 149 526	75,68	4 540 166 709	19,90	566 917 083	17,22	184 915 687	99,69	211 168 488	99,03	26 252 801	14,20	4,77	4,65
AVIATION	145 967 496	2,85	152 136 736	2,68	6 059 239	4,16	0	0,00	243 000	0,11	243 000	0,00	0,00	0,16
-CORPS AER.	52 415 740	1,02	110 792 335	1,95	58 376 595	113,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-AV.(IND+RC)	93 651 756	1,83	41 144 400	0,73	-52 307 356	-56,91	0	0,00	243 000	0,11	243 000	0,00	0,00	0,59
CORPS NAVIR.	167 260 828	3,27	224 073 436	3,95	57 112 608	34,15	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-CORPS MAR.	129 720 176	2,53	180 117 004	3,17	50 396 828	33,65	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-CORPS FLUV.	35 074 734	0,89	42 151 956	0,74	6 977 222	19,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-CORPS PLAIS.	2 465 918	0,05	2 204 476	0,04	-261 442	-10,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
FACULTES	750 248 919	84,66	544 113 884	11,34	-106 135 055	-14,15	578 477	0,31	1 820 143	0,85	1 241 665	214,64	0,08	0,28
-FACULTES M.	615 419 781	12,03	557 409 936	9,81	-58 009 845	-9,43	-211 523	-0,11	710 143	0,33	921 666	-435,73	-0,03	0,13
-FACULTES T.	118 986 095	2,33	79 110 933	1,40	-39 675 162	-33,34	790 000	0,43	1 310 000	0,52	320 000	40,61	0,66	1,40
-FACULTES AE	15 843 043	0,31	7 192 996	0,13	-8 450 048	-53,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
-OFF SHORE	180 987 018	3,54	121 175 974	2,14	-59 111 044	-32,66	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0,00
S/TOTAL T & A.	1 244 464 261	24,32	1 142 400 009	20,10	-102 064 252	-1,20	578 477	0,31	2 063 143	0,97	2 484 566	256,45	0,05	0,13
TOTAL IARD	5 117 613 887	100,00	5 682 466 718	100,00	564 852 831	11,04	185 494 164	100,00	213 231 631	100,00	27 737 467	14,95	3,62	3,79

SOURCE : Service Comptabilité Siège SNAC-

# TABLE DES MATIERES

	<u>PAGES</u>
- DEDICACE	
- REMERCIEMENTS	
- SOMMAIRE	
- TABLES DES MATIERES	
- INTRODUCTION GENERALE .....	1
<b>Première partie</b> .....	1 - 16
CHAPITRE I : La Société Nouvelle d'Assurances du CAMEROUN :	
Présentation .....	1
SECTION I : Histoire – Expérience .....	2
SECTION II : Localisation – Statuts – Organisation .....	2
A – Localisation .....	2
B – Les Statuts de la SNAC .....	3
C – Organisation de la SNAC .....	3
SECTION III : Le Bureau Direct de YAOUNDE : Présentation –	
Description .....	5
A – Présentation .....	5
B – Description .....	5
C – Suggestions .....	5
CHAPITRE II : Les Activités du Bureau Direct de SNAC –	
YAOUNDE .....	6
SECTION I : L'Administration .....	6
SECTION II : La Gestion de la Production .....	7
A – Les Branches Souscrites .....	7
B – La Souscription des Contrats .....	7
C – Portefeuille .....	8
D – La Gestion Administrative de la Production .....	9
E – Critiques .....	9
SECTION III : La Gestion des Sinistres et du Contentieux ...	10
A – La Gestion des Sinistres .....	11
a – La Gestion Administrative des Sinistres ...	11
b – Les Règlements et Paiement des Sinistres ..	11
B – La Sinistralité du Bureau Direct .....	12
C – Recommandations .....	13
D – La Gestion du Contentieux .....	13
a – Les Faits .....	13
b – Les Propositions .....	14
SECTION IV : La Gestion Comptable et Financière –	
La Réassurance .....	14
A – La Gestion Comptable et Financière .....	14
a – Rôle du Comptable .....	14
b – Observations .....	15
B – La Réassurance .....	15
- CONCLUSION .....	16

<b>Deuxième Partie</b> .....	17 - 32
<b>- INTRODUCTION</b> .....	17
CHAPITRE I : La Gestion Administrative d'un Bureau Direct ..	18
SECTION I : Le Bureau Direct et son Personnel .....	18
SECTION II : Le Bureau Direct Face au Public .....	18
SECTION III : Le Bureau Direct au Sein de la Compagnie d'Assurances .....	19
CHAPITRE II : La Gestion Technique d'un Bureau Direct.	20
SECTION I : La Gestion Technique de la Production ....	20
A – Les Statistiques .....	21
B – Le Conseil .....	21
C – La Souscription des Contrats et leur Renouvellement .....	22
SECTION II: La Gestion du Service Sinistres .....	23
A – L'Aspect Administratif du Service Sinistres.	23
B – L'Aspect Technique du Service Sinistres.	24
SECTION III: La Gestion Comptable et Financière .....	25
CHAPITRE III: La Gestion Commerciale .....	27
SECTION I : Les Objectifs à atteindre .....	27
A – Augmentation des Ventes .....	28
B – Conservation des Clients en Portefeuille ..	28
C – Promotion de l'Image de Marque .....	29
SECTION II : Les Cibles, les techniques et les moyens de Communication .....	29
SECTION III : Méthodologie et activités promotionnelles .	30
<b>- CONCLUSION</b> .....	31
<b>- CONCLUSION GENERALE</b> .....	32
<b>- BIBLIOGRAPHIE.</b>	
<b>- ANNEXES.</b>	

