

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES (CIMA)

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES



LA NATIONALE D'ASSURANCES

MEMOIRE
DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES
(DESS-A)

IMPAYES ET RECOUVREMENT DES ARRIERES DE PRIMES :
QUELLES STRATEGIES POUR UNE COMPAGNIE IARD DE LA ZONE
CIMA (CAS DE LA COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES) ?

Présenté par :
ADOU constant saturnin
(17^{ème} Promotion 2004-2006)

Sous la Direction de :
M. vassiriki KONATE
(Chef comptable et financier)

NOVEMBRE 2006

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES (CIMA)

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE
UNION - DISCIPLINE - TRAVAIL

INSTITUT INTERNATIONAL DES
ASSURANCES



LA NATIONALE D'ASSURANCES

MEMOIRE
DIPLOME D'ETUDES SUPERIEURES SPECIALISEES EN ASSURANCES
(DESS-A)

**IMPAYES ET RECOUVREMENT DES ARRIERES DE PRIMES :
QUELLES STRATEGIES POUR UNE COMPAGNIE IARD DE LA ZONE
CIMA (CAS DE LA COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES) ?**

Présenté par :
ADOU constant saturnin
(17^{ème} Promotion 2004-2006)

Sous la Direction de :
M. vassiriki KONATE
(Chef comptable et financier)

NOVEMBRE 2006

Les idées et opinions contenues dans la présente étude engagent l'auteur,
dans la mesure où elles n'ont pas été référencées.

Aux artisans de paix.

REMERCIEMENT

A DIEU unique et omnipotent, toute notre gratitude

Nos sincères remerciements à Messieurs et Madame

- Dramane COULIBALY, Directeur Général de la Compagnie Nationale d'Assurances,
- André KOFFI, Directeur Technique
- Ndeye Khady épouse DIOP, Directeur Financier
- Vassiriki KONATE, Chef comptable sous la direction de qui, cette étude a été menée
- Jean Baptiste KOUAME, Directeur des assurances ainsi qu'à tout le personnel de la Direction des Assurances de Côte d'Ivoire.

Au personnel administratif et enseignant de l'Institut International des Assurances de Yaoundé, notre témoignage et reconnaissance.

Aux proches et amis, infiniment merci.

TABLES DES ABREVIATIONS

BICICI	BANQUE INTERNATIONALE POUR LE COMMERCE ET L'INDUSTRIE DE COTE D'IVOIRE
CIMA	CONFERENCE INTER AFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES
CNA	COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES
DPS 7000	DISTRIBUTIVED PROCESSING SYSTEM (SYSTEME DE TRAITEMENT DISTRIBUE)
IARD	INCENDIE ACCIDENT RISQUES DIVERS
OHADA	ORGANISATION POUR L'HARMONISATION EN AFRIQUE DU DROIT DES AFFAIRES
PANE	PRIMES ACQUISES NON EMISES
PENA	PRIMES EMISES NETTES D'ANNULATION
PSAP	PROVISION POUR SINISTRES A PAYER
TTC	TOUTE TAXE COMPRISE
UEMOA	UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE OUEST AFRICAIN
USAID	AGENCE AMERICAINE POUR LE DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL

INTRODUCTION	P10
PREMIERE PARTIE : ARRIERES DE PRIMES, SIGNIFICATION ET IMPORTANCE	P13
CHAPITRE PREMIER : EXPLICATION ET ANALYSE THEORIQUE DES ARRIERES DE PRIMES	P14
CHAPITRE DEUXIEME : ARRIERES ET DONNEES STATISTIQUES DU MARCHE IVOIRIEN DE L'ASSURANCE	P20
DEUXIEME PARTIE : MECANISMES ET STRATEGIES D'APUREMENT DES IMPAYES	P29
CHAPITRE PREMIER : LE TRAITEMENT PREVENTIF DES ARRIERES	P30
CHAPITRE DEUXIEME : LE RECOUVREMENT	P33
CONCLUSION	P46
ANNEXES	
BIBLIOGRAPHIE	
TABLE DES MATIERES	

RESUME

Notre étude sur « Impayés et recouvrement des arriérés de primes : quelles stratégies pour une compagnie IARD ? » a permis d'identifier les principales causes au problème des arriérés, dans le cas général des sociétés d'assurances et spécifiquement dans le cas Compagnie Nationale d'Assurances de Côte d'Ivoire. Il s'agit principalement des causes internes aux entreprises elles mêmes à prévenir les arriérés, depuis l'émission de la prime jusqu'à son encaissement en passant par son traitement comptable. Ces aspects du fonctionnement des sociétés ont occasionné la croissance des taux d'arriérés qui s'est avérée difficilement maîtrisable.

Nous appuyant sur des méthodes statistiques et financières nous sommes parvenues à des résultats qui confirment les hypothèses formulées.

En conséquence, des propositions ont été faites pour maîtriser les arriérés, et rendre efficace le recouvrement. Elles peuvent donc servir d'indications dans la résolution du problème des arriérés des sociétés africaines d'assurances et, en particulier celles de la zone CIMA.

ABSTRACT

Our study on "the unpaid ones and covering of postponed premiums: which strategies for a company IARD? ", allowed to identify the principal causes with the problem of the arrears, in general case of insurances companies and in the specific case of the National Company of Insurances of Ivory Coast. It acts, mainly of the internal causes to the same companies they to prevent the arrears, since the emission of the premium to its cashing while passing by its accounting treatment. These aspects of the operation of the companies caused the growth of the rates of late which proved not easily controllable.

Supporting us on statistical and financial methods we arrived to results which confirm the formulated assumptions.

Consequently, recommendations were made to control and audit the arrears, but also to correct the inefficiency of covering. They can thus be used as indications in the resolution of the problem of postponed African companies of insurances and in particular those of zone CIMA.

INTRODUCTION

La réalité des échanges a nécessairement créée l'interdépendance des acteurs économiques. La relation vendeur-client fondée sur le respect par chacun de ses engagements contractuels, consiste pour le vendeur à la délivrance de la chose vendue et pour le client au paiement intégral du prix convenu. L'environnement concurrentiel implique par ailleurs l'octroi de facilités de paiement et de crédit dans une perspective d'appel ou de conservation de la clientèle. Cette pratique commerciale n'échappe pas aux entreprises du secteur des assurances, lesquelles ont vu s'accroître leur risque- client dans des proportions insoupçonnées. Ce risque- client est dans sa nature, un problème lié à la non perception entière de la prime d'assurance.

La prime ou cotisation est ce qu'il est convenu d'appeler le prix de la couverture d'assurances. C'est la somme due par le souscripteur d'un contrat d'assurance en contrepartie de la garantie accordée par l'assureur lorsque se réalise l'événement aléatoire pour lequel le contrat a été souscrit. Sa détermination et son calcul sont fonction de :

- paramètres techniques
- paramètres commerciaux
- (en incorporant les taxes.)

Elle est composée de la prime pure ; du chargement de sécurité ; du chargement pour frais de gestion.

La prime pure : c'est le montant du sinistre moyen auquel devra faire face l'assureur pour le risque. En d'autre terme c'est le prix correspondant au coût moyen du sinistre. Mathématiquement, la prime pure est égale à la charge annuelle probable des sinistres divisée par le nombre de risques assurés.¹

Le chargement de sécurité : il s'ajoute à la prime pure. Il permet à l'assureur de pouvoir résister à la volatilité naturelle des sinistres.

Le chargement pour frais de gestion : Ces frais comportent aussi bien les frais de gestion de sinistres et la rémunération des apporteurs (agents généraux ou courtiers)

Les taxes : elles s'ajoutent à la prime nette pour donner la prime TTC²

La prime ainsi définie est une prime entièrement technique.

¹ Cours d'actuariat vie et IARD. IIA 2004-2006 Bakayoko Saliou.

² Voir table des abréviations.

Cette prime est modifiée en fonction de la politique commerciale de la compagnie d'assurances.

Théoriquement la prime commerciale devrait, en tout état de cause, être entièrement encaissée sans risque d'arriérés pour l'assureur. Mais dans la réalité, cela n'est souvent pas le cas. En fait, une fraction importante des émissions de primes reste impayée. Il se pose par là même, le problème des arriérés particulièrement significatif pour toutes les sociétés d'assurances africaines du marché de la zone CIMA³.

Les chiffres publiés par la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances pour l'exercice 2004, donnent en pourcentage des primes émises des sociétés non vie 49.42% d'arriérés, pour une progression de 11.30% mesurée à partir de l'année précédente⁴.

Le cas de la Compagnie Nationale d'Assurance de Côte d'Ivoire, société non vie, est préoccupant. Pour un chiffre d'affaires de 1 789 milliards de FCFA (hors variation des PANE⁵) réalisé à l'exercice 2005, seulement 455 millions de FCFA ont été encaissés soit 25.43% des émissions de 2005. La situation est d'autant plus grave que sur 13 487 413 977 de FCFA représentant les arriérés de tous exercices, seuls 1 277 770 483 FCFA ont été recouvrés, soit 9.47% sur l'ensemble des arriérés.⁶

L'enjeu consiste pour toute société d'assurances à mesurer le risque- client, à identifier les débiteurs et faciliter le recouvrement sur la base de méthodes et techniques probantes. Il s'agira de répondre à deux questions essentielles.

En quoi les arriérés de primes représentent-ils un problème préoccupant pour les sociétés d'assurances et particulièrement pour celles de la branche IARD⁷ ?

Quelles sont les solutions et voies d'aide à l'apurement des créances clients ?

L'objectif général de cette étude est de comprendre d'une part l'importance des arriérés de primes dans la branche IARD et d'autre part trouver les stratégies et mécanismes pour résorber les arriérés de primes.

Quant aux objectifs spécifiques, il s'agira de :

1-Mesurer les taux d'impayés dans les branches, automobile, maladie, incendie et multirisques.

³ Voir table des abréviations

⁴Rapport sur l'ensemble des marchés de la CIMA exercice 2004

⁵ Voir table des abréviations

⁶ Cf.Rapport de la direction générale sur les comptes arrêtés au 31/12/2005 et la situation de la CNA

⁷ Voir table des abréviations

2-Définir des mécanismes d'apurement des arriérés essentiellement axés sur le recouvrement amiable et l'externalisation du recouvrement.

Dans le cadre de notre étude, il nous paraît intéressant de tester les hypothèses suivantes :

H1 : Le dysfonctionnement de la société d'assurances est la cause principale au problème des arriérés.

H2 : Les portefeuilles automobile, maladie, incendie et multirisques enregistrent les plus importants taux d'arriérés.

H3 : Le recouvrement à l'amiable permet d'apurer plus facilement les arriérés de primes.

Une telle réflexion appelle le recours à la méthode d'analyse descriptive des données, à l'analyse à partir de ratios financiers, mais aussi elle s'inspire de l'expérience des entreprises en général et en particulier des sociétés d'assurance, sur le traitement des impayés clients.

En conséquence nous répartissons notre étude en deux parties. La première, s'intéressera à la signification et à l'importance de la notion des arriérés de primes. La seconde fera des suggestions d'amélioration du recouvrement des arriérés de primes des entreprises d'assurances à travers le cas de la Compagnie Nationale d'Assurances de Côte d'Ivoire.

PREMIERE PARTIE : ARRRIERES DE PRIMES SIGNIFICATION ET IMPORTANCE.

La présente partie de l'étude portera d'une part sur la compréhension de la notion d'arriérés de primes, et ses principales causes et implications (chapitre premier); et d'autre part à l'analyse descriptive des arriérés du marché ivoirien de l'assurance (chapitre deuxième).

CHAPITRE PREMIER : EXPLICATION ET ANALYSE THEORIQUE DES ARRIERES DE PRIME.

« L'assuré, selon l'article 12 al.1 du code CIMA, est obligé de payer la prime aux époques convenues ». Une interprétation de cet article est que la totalité de la prime n'est pas obligatoirement exigible à la souscription. Le paiement de la prime peut alors se faire par fractionnement suivant un échéancier. Mais dans la pratique, et bien souvent l'échéance n'est pas respectée.

Quelles peuvent être alors, les raisons qui expliquent les arriérés, et quels sont les paramètres financiers de mesure des arriérés ?

Section1- Définitions et sources des arriérés

Les arriérés sont toujours un phénomène complexe résultant de la conjonction de plusieurs facteurs. Les différentes analyses et études⁸ font apparaître plusieurs causes.

1.1.1 Définitions

Plusieurs définitions existent sur les arriérés de primes. Trois nous paraissent importantes.

- « Un crédit en impayé (ou un crédit en retard) est un crédit sur lequel des remboursements sont en retard. » selon le Calmeadow⁹.
- Pour L'USAID¹⁰ les arriérés mesurent le pourcentage d'un portefeuille de crédits à risque.
- Des échéances d'impayés, ou en retard, sont des remboursements dont l'échéance est dépassée ; des crédits sur lesquels au moins un remboursement est en retard (selon l'adapter de SEEP)¹¹.

En résumé les arriérés sont des sommes en impayées dont l'échéance est en retard d'au moins un jour.

⁸ Notamment celles du CGAP

⁹ ONG canadienne spécialisée dans les activités de micro financement

¹⁰ Voir table des abréviations

¹¹ Voir table des abréviations

1.1.2 Causes des Arriérés.

Les origines des arriérés de primes sont diverses. Nous pourrions citer, L'environnement organisationnel et interne de l'Institution ; Les facteurs économiques sociales et politiques.

a) L'environnement organisationnel et interne de l'Institution

Le problème des arriérés résulte dans la plupart des cas , non pas par le fait des mauvais clients ,mais bien plus par les sociétés d'assurances qui n'ont pas su ou prévu mettre en place une méthodologie de travail et de prévention du risque d'impayés.

En effet, nombreuses sont les sociétés d'assurances où il n'existe de politiques et procédures de recouvrements clairement formalisées. A l'observation :

*Il n'y a pas de directives claires.

*Le recouvrement n'est pas systématique ou est très peu suivi.

A ces observations s'ajoutent,

-La tacite reconduction des contrats résiliés. En effet quand la société ne met pas à jour l'information et n'exploite pas les demandes de résiliation de ses clients, elle continue de croire à l'effectivité de la prime produite par effet de la tacite reconduction. Cela a pour conséquence d'augmenter « sans raison » le chiffre d'affaires et bien entendu le niveau des arriérés.

-Compensation primes-sinistres non opérée pour les gros courtiers. Par mandat donné par les sociétés d'assurances, les courtiers règlent sur leur propre fonds des sinistres pour le compte des compagnies, en retour le courtier retient le montant de la prime collectée équivalent au montant du sinistre. Ce mécanisme de compensation n'est malheureusement exploité à temps par l'assureur qui continuera à croire à l'existence de la créance sur le courtier.

-Le lettrage des primes non effectué à temps réel. C'est un véritable problème pour les compagnies au nombre desquelles la Compagnie Nationale d'Assurances de Côte d'Ivoire. En effet, le lettrage c'est l'affectation informatique des primes produites par les mandataires (agents généraux, courtiers, autres intermédiaires) aux différents souscripteurs concernés.

Le système d'informations. L'information sur la situation des arriérés telle que traitée par certains logiciels n'est pas perçue et produite en temps réel. C'est le cas par exemple du système DPS 7000,¹² exploité par la CNA.

¹² Voir table des abréviations.

b) Arriérés et contexte économique social et politique.

La concurrence de marché est aujourd'hui un paramètre qui explique l'importance des arriérés. Dans une stratégie de conquérir la clientèle et de la fidéliser, les sociétés d'assurances n'hésitent à pas offrir à crédit. Par ailleurs, la paupérisation accrue des populations entraîne ses effets indésirables sur la perception des primes. Le client non seulement ne paye pas au comptant, mais ne règle pas dans les délais convenus.

L'insolvabilité partielle ou totale du client est une cause qui est très souvent rencontrée. En effet quand le client est insolvable il doit normalement informer la compagnie pour la résiliation, mais c'est le contraire.

L'environnement social marqué par la crise politique a aussi des incidences sur le recouvrement des primes. Bien que les sociétés ivoiriennes semblent résister aux effets pervers de la crise politique, il est moins sûr qu'à long terme, elles puissent éradiquer le taux actuel d'arriérés.

Section2- Paramètres de mesure des arriérés

La mesure des arriérés donne des signaux d'alerte sur le niveau d'impayés des primes d'assurances. Ces paramètres qui ne sont autres que financiers, facilitent la compréhension des arriérés et en éclairent leur analyse. Nous aborderons ici deux types de mesure des arriérés :

- Ratios de performance et qualité du portefeuille ou ratio des taux d'arriérés
- Les mesures du portefeuille à risque qui comparent l'encours des prêts non remboursés à temps à l'encours total des prêts.

1.2.1 Ratios de performance et qualité du portefeuille

Le taux d'arriéré c'est le ratio des paiements en retards sur le total des primes émises nettes d'annulations.

$$\text{Taux d'arriérés} = \frac{\text{Primes en arriérés}}{\text{Primes émises nettes d'annulations}}$$

Cet indicateur mesure le non encaissement des primes - à percevoir en pourcentage des PENA¹³. Plusieurs ratios de mesure de la qualité du portefeuille existent et permettent

¹³ Voir table des abréviations.

d'analyser les relations financières nécessaires au diagnostic de la santé de la compagnie d'assurances.

Quelques indicateurs de performance et de qualité du portefeuille

Indicateurs	Ratio	Mesure
Portefeuille à risque classé par ancienneté	Primes en retard ayant des versements en retard d'au moins (1, 31,...) jours Encours d'arriérés.	Combien pourriez-vous perdre si tous clients débiteurs en retard cessaient de rembourser ? Le classement par ancienneté permet de distinguer des créances très risquées de celles qui le sont le moins. Plus le risque est important plus le risque de non récupération est élevé.
Taux d'impayés	$\frac{\text{Prime en retard}}{\text{Encours d'arriérés.}}$	Le non remboursement est-il fréquent ? mesure le montant de la prime qui est due mais impayée.
Taux de remboursement	$\frac{\text{Montant remboursé (à jour et en retard) moins remboursements anticipés}}{\text{Total dû pour la période n+montant en retard des périodes n-1}}$	Compare le montant, remboursé au montant échu attendu sur une période. Ne donne pas d'information utile sur les performances de l'encours des arriérés.
Taux de recouvrement global sur la période	$\frac{\text{Montant recouvré pendant la période (P ou P+I)*}}{\text{Montant de la prime pour la période (P ou P+I) d'après les termes du contrat}}$	Peut-être traité algébriquement pour prévoir le taux d'abandon de créances. Fluctue de mois en mois ; n'est significatif que sur une longue période.
Taux annuel d'abandon	$\frac{\text{Montant devenu irrécouvrable pendant la période}}{\text{Encours des arriérés moyens.}}$	Coût annuel des impayés, qui doit être compensé par une augmentation du produit des intérêts.

Source : aide mémoire CGAP « mesure et contrôle des impayés et calcul et fixation de Taux d'intérêt

* P=Principal I= Intérêt de retard

1.2.2 Mesure du portefeuille à risque (PAR).

En zone UEMOA¹⁴, le PAR est la norme retenue dans la réglementation régissant les établissements de crédits et financiers¹⁵. En effet, le portefeuille à risque est un ratio, qui fournit aux gestionnaires un portrait de la situation du portefeuille de prêt, à un moment donné.

Dans le cas précis des assurances, le portefeuille à risque indique l'importance des impayés sur les primes émises nettes d'annulation.

C'est le ratio qui divise les primes émises nettes d'annulations ayant un ou plusieurs paiements en retard par le total des primes émises nettes d'annulations.

En quoi ce ratio est-il pertinent dans la mesure des impayés ?

Dans le principe, une prime affichant un retard nous indique que l'on court un risque de ne pas le recouvrer. C'est donc l'ensemble de la créance qui pourrait être en danger.

En conclusion, le PAR est donc très utile pour mesurer le risque actuel et les pertes sur créances clients potentiels à venir.

En illustration prenons comme exemple le cas suivant :

La compagnie d'assurances CNA Côte d'Ivoire est l'assureur de deux personnes. (Monsieur Konaté Vassiriki et Madame Diop). Ces deux clients se sont assurés chacun en multirisques habitations pour 1 200 000 FCFA de prime payable par tranche de 100 000 FCFA tous les mois. Monsieur Konaté s'est acquitté de 8 mois de prime (soit 800 000 FCFA). Il a un solde impayé à l'échéance de 400 000 FCFA (4 mois) et affiche présentement un retard de remboursement d'un paiement de 100 000 FCFA. Quant à Madame elle ne s'est acquittée que pour 3 mois de primes. Elle accuse donc un arriéré de paiement de 900 000 FCFA et affiche aussi un retard de remboursement de 100 000 FCFA.

Quel est pour la société CNA Côte d'Ivoire le dossier le plus préoccupant ?

A l'analyse de la situation les deux assurés sont en retard d'un paiement sur leurs arriérés.

A priori le risque est le même pour les deux dossiers.

¹⁴ Voir table des abréviations

¹⁵ Loi PARMEC (Projet d'Appui à la Réglementation sur les Mutuelles d'Epargne et de Crédit) adoptée par le conseil des ministres de UMOA en 1993

Toutefois, Monsieur Konaté affiche un encours impayé de 400 000 FCFA, donc s'il cessait définitivement de payer dès à présent, la perte pour l'institution serait de 400 000 FCFA.

Par contre Madame Diop affiche un encours impayé de 900 000 FCFA soit plus du double de l'encours de Monsieur Konaté. Si elle cessait définitivement de rembourser, la perte de la compagnie serait plus de deux fois importante que celle de monsieur Konaté.

Donc le risque actuel en terme de pertes potentielles est beaucoup plus grand et préoccupant dans le cas du dossier de Madame Diop.

Tous les deux se sont assurés pour le même montant et pour le même objet. Toutefois compte tenu que Monsieur Konaté est plus avancé dans le remboursement de sa dette, son encours à risque est plus petit que celui de Madame Diop.

En définitive, il est souhaitable pour l'assureur d'obtenir le portrait de la situation actuelle et le risque qui découle de cette situation. S'en est donc précisément la force du ratio « PAR ». Ce ratio nous indique la situation présente et nous informe des conséquences si rien n'est entrepris pour corriger la situation.¹⁶

¹⁶ Développement International Desjardins « calcul, analyse et gestion du portefeuille à risque (PAR) »

CHAPITRE DEUXIEME : ANALYSE STATISTIQUE ET EVOLUTIONS DES ARRIERES

Le marché ivoirien des assurances, avec un chiffre d'affaires de 126 961 735 440 de FCFA réalisé par 32 sociétés,¹⁷ reste le plus important de la CIMA, malgré la crise politique que connaît le pays depuis 2002.

On note dans cet environnement économique morose, que les branches vie ont maintenu la croissance de leurs activités avec 17.30% observée en 2004 et de 1% observée en 2005. L'évolution de la branche IARD est constante sur les périodes 2004 et 2005 après le net recul observé depuis 1999. Pour l'ensemble des émissions de 2005 (vie et non vie) la croissance du chiffre d'affaires a été de 4.00% de plus que celles de l'année antérieure.

Section 1- Les statistiques des arriérés, du marché ivoirien

Les données sur les arriérés de primes du marché ivoirien se présentent suivant l'analyse des tableaux et courbes ci-après.

2.1.1 -Sociétés vie

ANNEES	2001	2002	2003	2004
PRIMES EMISES (en millions de FCFA)	35 121	37 909	38 407	45054
CREANCES SUR LES AGENTS ET LES ASSURES (en millions de FCFA)	3838	4 777	4 967	4328
EN POURCENTAGE DES PRIMES EMISES	10.93%	12.60%	12.93%	9.61%

Source : Rapport d'activité du marché ivoirien de l'assurance (Direction des Assurances) pour l'année 2004.

Analyse et interprétation :

En vie, les arriérés représentent une proportion raisonnable des émissions. L'explication qu'on pourrait donner est que la comptabilisation en vie se fait en l'encaissement et non à l'émission. De plus, dans bien des cas les primes sont payables d'avance et en une seule fois. D'autre part la durée de ces contrats portent sur de longues périodes

¹⁷ IARD : 21 sociétés

VIE : 11 sociétés

2.1.2-Sociétés non vie

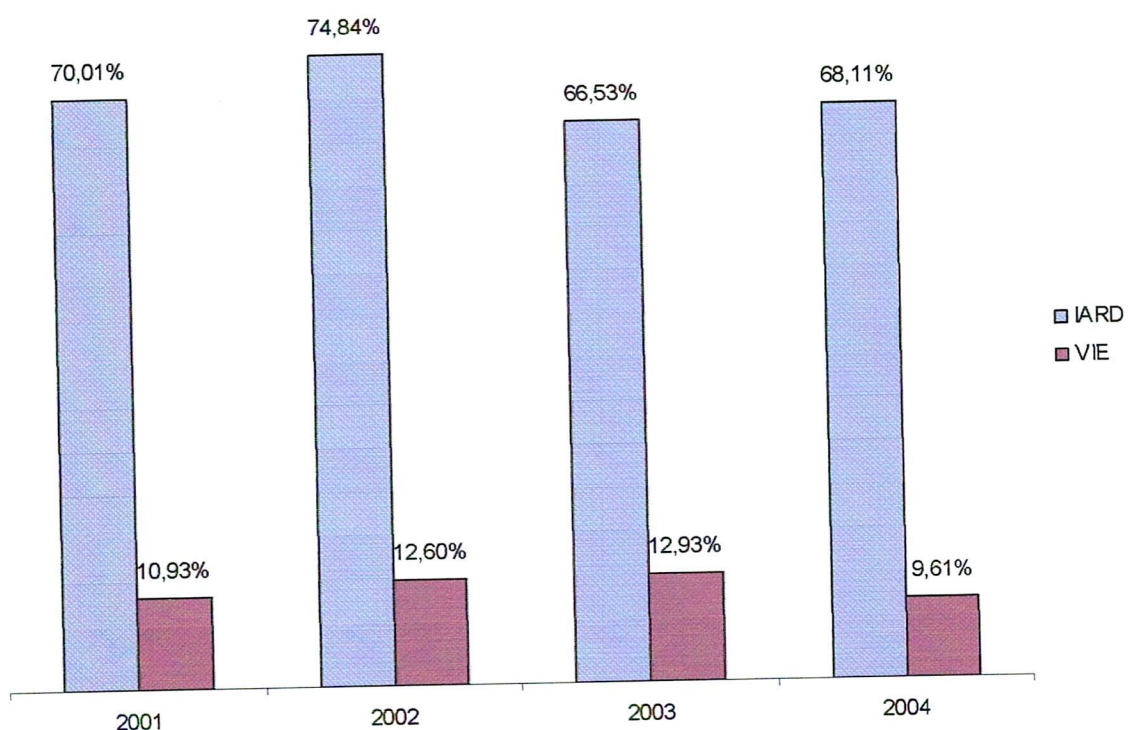
ANNEES	2001	2002	2003	2004
PRIMES EMISES (en millions de FCFA)	76 029	75 439	76 654	77 014
CREANCES SUR LES AGENTS ET LES ASSURES (en millions de FCFA)	53 225	56 460	50 995	52 455
EN POURCENTAGE DES PRIMES EMISES	70.01%	74.84%	66.53%	68.11%

Source : Rapport d'activité du marché ivoirien de l'assurance (Direction des Assurances) pour l'année 2004

Analyse et interprétation :

La situation des arriérés des sociétés IARD (bien qu'on observe une tendance à la stabilisation) est préoccupante. Plus de la moitié des primes émises ne sont donc pas encaissées. Tout porte à croire que les sociétés sont enclines à faire de l'assurance à crédit. C'est-à-dire qu'elles portent leur garantie sans avoir perçu la prime équivalente.

EVOLUTION DES ARRIERES PAR BRANCHE DE SOCIETE



Section 2- Diagnostic et impact des créances clients sur la Compagnie Nationale d'Assurances

Net de provisions pour dépréciation, le cumul des arriérés de primes est de 15 922 515 671 FCFA courant 2006. Pour la seule année 2005 les impayés se sont chiffrés à 724 113 483 FCFA soit près de 43% des primes émises nettes d'annulations¹⁸. C'est dire de l'importance des créances clients que traîne la CNA. Le diagnostic de ce problème d'ensemble des sociétés IARD ivoiriennes, d'une importance particulière pour la CNA, est à faire dans l'interprétation de l'état C9, et à l'analyse des arriérés par producteur et par branche.

2.2.1 L'état modèle C9

L'état C9 est un document de synthèse qui « ventile par exercice de souscription et par branches les primes arriérés, les encaissements et les annulations de primes »¹⁹. Il permet d'une façon singulière d'analyser l'évolution à l'exercice d'inventaire des arriérés sur les émissions de primes générés à l'exercice de souscription. Sa complexité fait qu'il est un document très peu confectionné par les sociétés de la zone CIMA.

Ci après l'état C9 de la CNA présenté à l'exercice d'inventaire de 2005.

¹⁸ Voir rapport de gestion compte arrêtés au 31/12/05 CNA

ETAT C9: VENTILATION PAR EXERCICE DE SOUSCRIPTION ET PAR BRANCHE DES PRIMES ARRIEREES, ENCAISSEMENTS ET ANNULATIONS

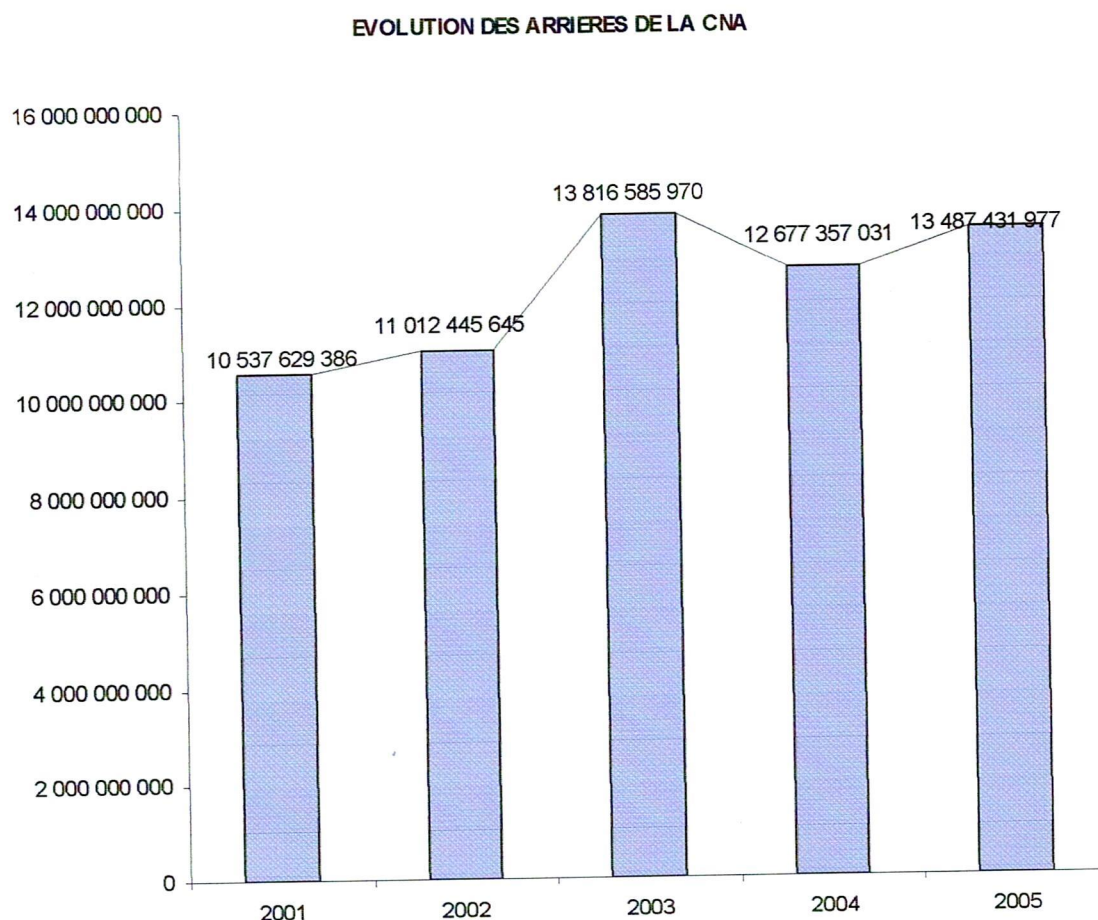
Branche: TOUTES BRANCHES
CONFONDUES

EXER. D'INV.	EXERCICE DE SOUSCRIPTION						TOTAL
		2 001	2 002	2 003	2 004	2 005	
2001	(1) Emissions	34 232 056 458					34 232 056 458
	(2) Annulations	3 042 062 141					3 042 062 141
	(3) Encaissements	20 652 364 931					20 652 364 931
	Arriérés (1)-(2)-(3)	10 537 629 386					10 537 629 386
2002	(1) Arriérés report à nouveau	10 537 629 386	0				10 537 629 386
	(2) Emissions	2 148 730 222	12 226 50 429				14 375 237 651
	(3) Annulations	1 749 427 605	1 079 233 678				2 828 661 283
	(4) Encaissements	5 377 129 454	5 694 630 655				11 071 760 109
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)	5 559 802 549	5 452 643 096				11 012 445 645
2003	(1) Arriérés report à nouveau	5 559 802 549	5 452 643 096	0			11 012 445 645
	(2) Emissions	746 902 624	831 349 532	9 710 82 361			11 289 079 517
	(3) Annulations	768 019 746	320 461 601	680 259 926			1 768 741 273
	(4) Encaissements	1 329 346 710	2 329 580 081	3 057 27 128			6 716 197 919
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)	4 209 338 717	3 633 950 946	5 973 29 307			13 816 585 970
2004	(1) Arriérés report à nouveau	4 209 338 717	3 633 950 946	5 973 29 307	0		13 816 585 970
	(2) Emissions	7 208 396	69 605 205	819 506 474	3 348 55333		4 244 871 408
	(3) Annulations	43 267 915	37 914 427	427 791 828	577 138 547		1 086 112 717
	(4) Encaissements	257 813 680	717 158 231	1134 820270	2 188 19449		4 297 987 630
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)	3 915 465 518	2 948 483 493	5 230 19 683	583 217 337		12 677 357 031
2005	(1) Arriérés report à nouveau	3 915 465 518	2 948 483 493	5 230 19683	583 217 337	0	12 677 357 031
	(2) Emissions	11 951 220	13 629 066	13 522 907	134 098 368	2 17293576	2 343 495 137
	(3) Annulations	52 200 532	28 823 099	4 635 675	17 548 465	152 441 937	255 649 708
	(4) Encaissements	-7 192 388	-7 435 625	1 032 173	60 867 127	1 230 49196	1 277 770 483
	Arriérés (1)+(2)-(3)-(4)	3 882 408 594	2 940 725 085	5 238 04 742	638 900 113	787 352 443	13 487 431 977

Source : Rapport de gestion compte arrêtés au 31/12/05 de la CNA

Analyse et interprétation : Cet état nous donne l'évolution des arriérés par année, ainsi que nous pouvons l'interpréter en nous référant à la colonne total du tableau C9.
Les chiffres ici donnés sont nets de provision pour dépréciation et nets d'encaissements.
Ainsi sur la période 2001 à 2003, on assiste à la croissance des arriérés. Ceux-ci ont reculé de 8.24% à l'année 2004 pour ensuite augmenter de 6.36 % l'année d'après.

Le graphique ci-après nous en donne l'illustration.

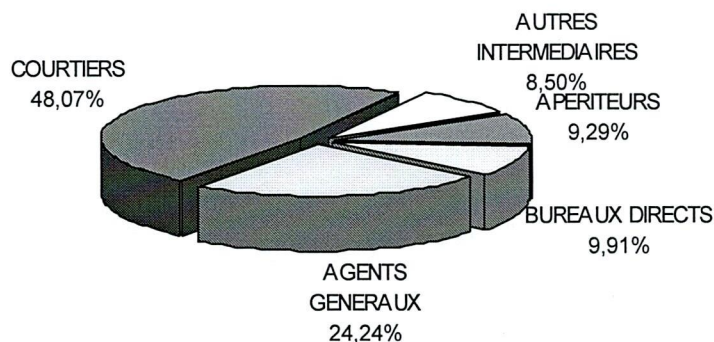


2.2.2 Structure des arriérés par source de production et par branche.

a) Répartition des arriérés en volume et en pourcentage par type de producteurs

PRODUCTEURS	ARRIERES (bruts d'encaissement) en FCFA
AUTRES INTERMEDIAIRES	1 353 254 976
APERITEURS	1 479 178 731
BUREAUX DIRECTS	1 577 246 202
AGENTS GENERAUX	3 859 044 040
COURTIERS	7 653 791 722
TOTAL	15 922 515 671

Source : (données obtenues et analysées à partir de la base de données AREA AUXI –Direction informatique CNA)



Analyse et interprétation

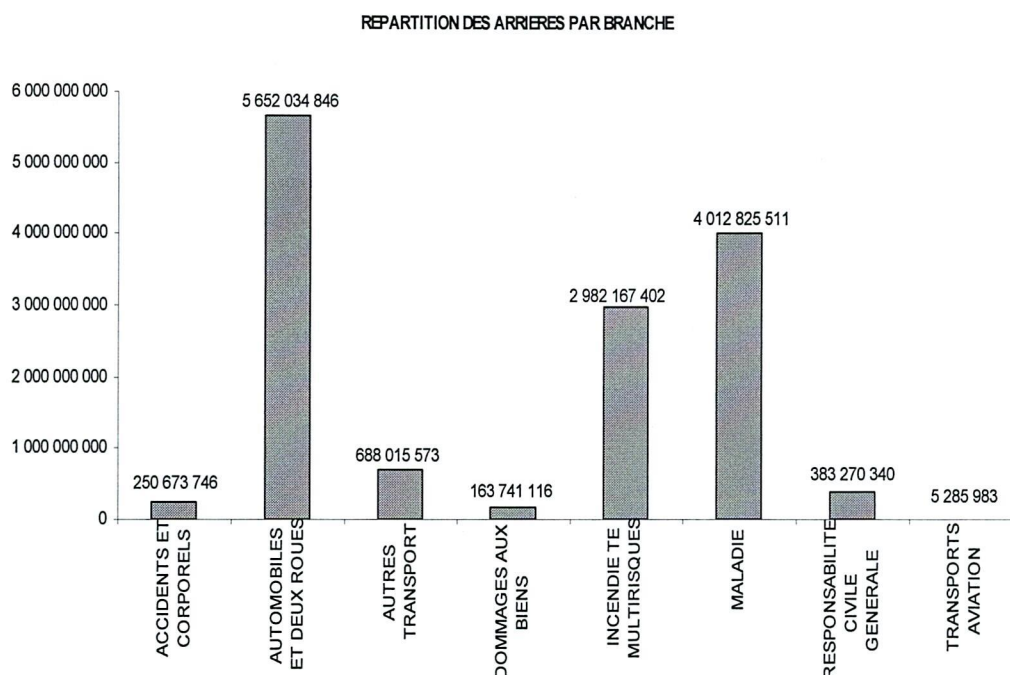
Ici, les plus importants débiteurs de la compagnie sont les courtiers et les agents généraux. En effet, les courtiers et les agents généraux occasionnent 72.31% du total des arriérés alors que les autres producteurs (autres intermédiaires, apériteurs, bureaux directs) ont occasionnés près de 28% des arriérés.

Les courtiers et les agents généraux sont par ailleurs d'importants producteurs. Le nombre de contrats qu'ils gèrent pour le compte de la compagnie est élevé. Ce qui occasionne tout naturellement des retards de saisie et de traitements des informations relatives aux primes. Par conséquent, il s'en suit des difficultés rencontrées dans le lettrage des primes c'est à dire dans l'affectation des primes aux différents clients. D'où d'importants arriérés, trop souvent inexistant.

b) Les arriérés par branche

BRANCHES	ARRIERES (nets d'encaissements) en FCFA
AUTOMOBILES ET DEUX ROUES	5 652 034 846
INCENDIE ET MULTIRISQUES	2 982 167 402
ACCIDENTS ET CORPORELS	250 673 746
MALADIE	4 012 825 511
RESPONSABILITE CIVILE GENERALE	383 270 340
DOMMAGES AUX BIENS	163 741 116
TRANSPORTS AVIATION	5 285 983
AUTRES TRANSPORTS	688 015 573
TOTAL	14 138 014 517

Source : (données obtenues et analysées à partir de la base de données AREA AUXI –Direction informatique CNA)



Analyse et interprétation

L'analyse des informations est donnée par le tableau et le graphique : les arriérés sont beaucoup plus importants dans les branches automobile et deux roues (39.98%) en maladie (28.38%) et en incendie et multirisque (21.09%). Ces trois branches font à elles seules près de 90% des arriérés nets d'encaissements, tandis que les autres branches ne représentent que 10% du total.

Une surveillance des portefeuilles auto ; incendie et multirisque s'avère par conséquent très nécessaire afin de résorber le problème important d'arriérés, grandement affiché dans ces branches sus indiquées.

En effet, la branche automobile bien que sa composante responsabilité civile soit obligatoire et en dépit qu'elle soit un contrat à déroulement annuel se vend par tranche de mois et bien souvent à crédit. C'est-à-dire sans que l'assureur ne perçoive la totalité de la prime annuelle. En outre la tacite reconduction de la quasi-totalité des contrats de la branche IARD a pour effet de générer en début d'année des primes portant sur des contrats bien souvent et implicitement résiliés du fait d'un sinistre ou du fait du client qui ne se présente plus au guichet pour renouveler son contrat.

2.2.3 Impact des arriérés sur la Compagnie Nationale d'Assurances.

Les effets des arriérés sur la CNA sont plusieurs. Nous analyserons ici les implications sur la trésorerie et sur le chiffre d'affaires.

a) Impact sur la trésorerie

La trésorerie s'entend ici, l'ensemble des créances ; des disponibilités en caisse et en banque des valeurs réalisables à court terme détenues sous forme d'effets ou de titres.

Le ratio créances sur les agents et assurés rapportés au total des valeurs réalisables à court terme ou disponible (exercice 2005) est de 76,90%.

A l'analyse, plus du trois quart de la trésorerie est constitué de crédit fait aux clients. Pourra-t-il couvrir les besoins de l'entreprise ? Non, car l'insuffisance de rentrée de fonds ne le permet. Cette insuffisance de trésorerie est, à notre avis la cause du retard constaté dans le paiement des sinistres. En effet le taux de paiement des sinistres, donné par le ratio (sinistres payés à l'année 2005 / PSAP²⁰ brutes au 31-12-2005) est de 14,05%²¹. Ce ratio très peu élevé vient confirmer que la Compagnie Nationale d'Assurances ne règle pas vite ses sinistres au regard de la provision pour sinistres à payer qui est très importante.

b) Impact sur le chiffre d'affaires.

L'incidence des arriérés sur le chiffre d'affaires est significative d'autant plus que leur niveau est important. Pour rappel, les arriérés de 2005 représentent 46,36% du chiffre d'affaires de 2005 hors variation des PANE.²² Il y a donc une insuffisance de marge bénéficiaire de près de la moitié du chiffre d'affaires. En effet le retard des encaissements :

$$\begin{array}{lcl} \text{Créances sur les agents et les assurés} & \times 360 \text{ jours} & \Rightarrow \frac{787\,352\,443}{1\,698\,100\,981} \times 360 = 167 \text{ jours.} \\ \text{Primes émises nettes d'annulation} & & \end{array}$$

Le retard d'encaissement représente donc plus de 5 mois du chiffre d'affaires.

La CNA devra donc attendre un peu plus de 5 mois pour recouvrer tout le chiffre d'affaires.

Les implications de ce retard vont perturber la gestion de l'entreprise. Pour compenser les pertes correspondant à ce retard, la CNA devra générer un chiffre d'affaires supplémentaires.

²⁰ Voir table des abréviations.

²¹ Calcul obtenu à partir des renseignements donnés par le compte d'exploitation en annexes

²² Ratio obtenu par la division des émissions de 2005 sur les arriérés de l'exercice 2005 inventorié en 2005.

En définitive et pour cette première partie de notre étude, nous retenons qu'il existe plusieurs définitions sur la notion d'arriérés. Pour la finance et en particulier pour les assurances, les arriérés sont des primes en retard de paiement.

Les arriérés constituent pour les sociétés d'assurances (singulièrement pour les sociétés dommages)²³ de la zone CIMA un problème préoccupant. La Côte d'Ivoire, premier marché d'assurances de la zone en est aussi confrontée car, les sociétés ivoiriennes traînent d'importantes créances sur les agents et assurés, de près de la moitié des primes payables d'avances nettes d'annulations. Ce n'est pas la compagnie Nationale d'Assurances qui en ferait exception. Elle est aussi confrontée à l'épineuse question des arriérés dont les implications ont affaibli la trésorerie et le chiffre d'affaires.

Ce problème des arriérés provient principalement de l'organisation, des méthodes et des systèmes de travail imputables à l'institution elle-même, et accessoirement aux facteurs économiques, politiques et environnementaux.

On retient par ailleurs, que les branches automobile, maladie, multirisques et incendie, génèrent moins de primes au comptant. L'arriéré dans l'ensemble de ces branches représente environ 90% du total des montant en impayé.

Passer sous silence les causes des arriérés et refuser de les analyser pour en dégager des suggestions d'amélioration c'est laisser s'accroître inexorablement ce problème.

« Comment recouvrer les arriérés de primes ? », est aujourd'hui pour les sociétés d'assurance un enjeu qui se mesure en des centaines de millions de francs. Le recouvrement apparaît en effet un aspect incontournable du bon fonctionnement et de la survie des compagnies d'assurances.

Explorons ci après, dans la deuxième partie de notre études, quelques pistes de réflexion d'aide au recouvrement des impayés de primes d'assurances non vie.

²³ Comprendre sociétés IARD

**DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS D' AMELIORATION ET MISE EN
ŒUVRE D'UNE STRATEGIE DE RECOUVREMENT DES ARRIERES DE
PRIMES**

Cette partie de l'étude comporte deux chapitres.

L'un traite du traitement préventif des impayés, l'autre du recouvrement.

CHAPITRE PREMIER : LE TRAITEMENT PREVENTIF DES IMPAYES

De même que la médecine moderne préconise le vaccin contre les plus graves maladies, de même en assurance la lutte contre les impayés ne saurait être opérante sans leur prévention.

Pour certains auteurs ,prévenir les impayés c'est « comment éliminer 90% des sources originelles de contentieux afin d'éviter les primes en arriérés ».²⁴La prévention est dès lors le premier pas vers les apurements des arriérés.

Tout revient pour la compagnie d'assurances à répondre à deux questions fondamentales. Quelles soins apporter au contrat de vente en d'autres termes quelle est l'importance de documents commerciaux ? Ou alors quelle organisation de travail mettre en place pour éviter les arriérés ?

Section1 -L'importance des documents commerciaux

Afin de prévenir tout risque d'impayé ou de litige avec son client la société d'assurances devra particulièrement soigner la rédaction de :

- ses conditions générales et particulières
- de ses propositions commerciales

3.1.1 Les conditions générales et particulières

Il faut définir en des termes simples à comprendre, la chose vendue (c'est-à-dire la couverture d'assurance) qui fait l'objet du contrat. Quand cela est fait, les sources de contestations possibles basées sur un décalage entre la chose attendue et la chose effectivement fournie seront éliminées.

Dans le contrat des clauses contractuelles particulières peuvent être insérées. Elles inciteront les clients au règlement ou à défaut elles permettront d'obtenir quelques compensations sans avoir, en principe à saisir un juge.

Ces clauses auront pour effet de pénaliser financièrement le défaut ou le retard (clause d'intérêt conventionnel), soit une indemnité forfaitaire (clause pénale), soit la totalité des

²⁴ Eric Ermentier

échéances dues (clause de déchéance du terme). Par ailleurs, lorsqu'un contrat porte sur des sommes importantes qui seront réglées en plusieurs fois, il peut être judicieux pour vous protéger d'éventuelles difficultés financières du client, que le client fournisse une caution solidaire²⁵.

3.1.2 La proposition commerciale

Elle insistera sur le prix et le mode de règlement de la prime.
Le tarif proposé devra être exprimé de la manière la plus explicite. Il en sera de même du délai de règlement.

Section 2- Système et méthode de travail

La manière dont est organisée la société d'assurances peut aider à prévenir le risque d'impayé. Cela est essentiel à un double niveau. Il s'agit de la fluidité de l'information d'une part et des procédures de recouvrement mises en place d'autre part.

3.2.1 Le système d'information.

Il est facile que la politique de prévention des arriérés ne peut être mise en place sans une réelle circulation de l'information entre les services commerciaux, financiers et techniques. La fluidité de l'information aiderait chaque opérationnel à son niveau. Les services financiers et techniques (production) sont impliqués dans la mesure où l'on découvre parfois qu'un non-paiement trouve son origine du fait d'informations non fiables relatives à l'émission de la prime et de son encaissement. C'est particulièrement le cas malheureux des données relatives aux impayés qui font le plus souvent l'objet de contestation entre la CNA et ses assurés via les intermédiaires respectifs.
La célérité dans la diffusion de l'information devrait pouvoir aider les agents chargés du lettrage.

3.2.2- La formalisation de procédures de sécurisation des créances (en interne)

La sécurisation des créances est un système de règles et de procédures de travail qui, gardent la « traçabilité » des opérations financières et comptables liées aux créances

²⁵ La caution est une personne qui s'engage vis-à-vis d'un créancier à le payer au lieu et place du débiteur initial si celui-ci est défaillant. Si la caution est solidaire, le créancier n'aura pas exercer préalablement des poursuites contre le débiteur avant de se retourner contre la caution.

clients. C'est une démarche intelligente qui doit se faire dans un ordre bien précis d'étapes évolutives.

a- à l'émission de la prime Les services de la production et/ ou commerciale en ce qui concerne les particuliers, appliquer la règle du paiement comptant des primes. Dans le cadre du respect de cette règle, ces services utilisent au besoin les barèmes de fractionnement des primes et de la durée des garanties correspondantes, ou les barèmes d'assurances temporaires. Pour les personnes morales ou les assurés titulaires de grosses polices devant bénéficier de différé de paiement, le producteur soumet à la signature du souscripteur ou de la personne agissant pour son compte muni d'un mandat d'encaissement, un échéancier dont le terme ne peut pas dépasser l'échéance du contrat.

b- Le rappel poli (après que l'échéance convenu soit en retard de 5 jours). Donnez le bénéfice du doute au client ; il a vraisemblablement oublié.

Essayez quelque chose comme « M. N'dao nous n'avons pas reçu votre paiement de 100 000 FCFA. Pourriez-vous vérifier ? Merci. »

c- La discussion (après 15 jours de retard) le client est au courant de la facture mais ne peut pas ou ne veut pas payer.

Essayez quelque chose comme « votre paiement est en retard. Y a-t-il un problème ? Si c'est le cas, que pouvons-nous faire ? Comme vous le savez, nous ne pouvons pas vous fournir totalement ou nous vous fournirons partiellement notre prestation tant que ce compte n'est pas réglé. Quand recevrons-nous votre paiement ? »

d- La demande ferme (après 45 jours de retard). le client ne peut ou ne veut sans doute pas payer parce qu'il a de graves difficultés.

Essayez quelque chose comme « votre compte accuse un sérieux retard. Vous n'avez pas répondu à nos demandes de règlement précédentes. C'est notre dernier rappel. Si nous n'avons pas reçu votre paiement dans les sept jours, nous allons prendre les mesures qui s'imposent. »

e- Une dernière tentative (après 60 jours de retard) vous avez probablement perdu votre client, mais vous voulez récupérer ce que vous pouvez.

Essayez quelque chose comme « comme vous n'avez pas répondu à nos demandes répétées de règlement, nous avons soumis votre dossier à notre avocat. » (Vous pourriez aussi, le cas échéant, parler d'une agence de recouvrement

CHAPITRE DEUXIEME: LE RECOUVREMENT

Les impayés constituent l'une des principales causes de défaillance des entreprises. L'impayé n'est pas pour autant une fatalité. En effet, de nombreux moyens existent pour obtenir le paiement de créances. Les démarches et voies d'actions choisies doivent correspondre à la spécificité de chaque situation. Les critères à prendre en compte pour choisir une démarche de recouvrement concernent tout à la fois le statut du débiteur, son patrimoine et le montant de la créance. La finalité de l'action en recouvrement est d'aboutir dans l'idéal à un paiement dans les meilleurs délais, au moindre coût. Le succès du recouvrement dépendra en fait de la capacité du créancier (ou de son conseiller juridique) à analyser la situation face à laquelle il est confronté et à utiliser les moyens d'actions ou de conviction les plus adéquats.

Section 1- Les différentes mesures de recouvrement

4.1.1 Le recouvrement amiable

Le but de cette démarche est d'obtenir un paiement volontaire du débiteur par la voie de la négociation et de la conviction. Il s'agit donc de rappeler au débiteur ses obligations et d'obtenir de lui qu'il rembourse sa dette de son plein gré. Le créancier envoie donc en général des lettres de rappel de paiement ou passe des coups de téléphone. Le recouvrement amiable n'est donc en aucun cas une voie d'action contentieuse mais correspond bien davantage à une phase de règlement pré-contentieux d'un litige portant sur une somme d'argent. C'est seulement si les tentatives sont vaines et si le débiteur se montre trop réticent à payer qu'il faut envisager d'autres voies de recouvrement telles que la mesure conservatoire, l'action en justice et le recouvrement forcé. Et même lorsque de telles actions sont engagées, il est toujours préférable et recommandé de chercher un règlement à l'amiable. En effet, c'est très souvent le procédé le moins onéreux dans la mesure où un simple coup de téléphone ou une simple lettre de rappel peuvent suffire à obtenir le paiement. Notons aussi que le créancier a tout intérêt à mettre en demeure son débiteur au plus vite car certains droits ne sont acquis au créancier qu'à compter de la mise en demeure (intérêts moratoires notamment) qui n'est de toute façon pas exclusive de la négociation.

Le recouvrement amiable est guidé par des principes.

a) les principes d'efficacité du recouvrement

En tout état de cause, l'efficacité du recouvrement devra se reposer sur des principes porteurs de résultat probant. Ce seront :

* la Forme

Structurer la démarche en fonction du nombre de factures, du nombre de clients et de la créance moyenne, du niveau de risque

* le Calendrier

Hiérarchiser le discours et les actions (Procédure)

* le Suivi

Cohérence des actions entre les services Commercial et Financier (échancier de rappel).

Cette efficacité doit en outre s'obtenir par l'utilisation d'outil de recouvrement. Il s'agira dans le cas particulier de la Nationale d'Assurance de prioriser la relance d'une part mais aussi d'apporter un grand intérêt à la relance téléphonique, courriel et mixte.

b) Les outils du recouvrement amiable

▪ Prioriser la relance

Il importe d'abord de mettre la priorité sur des critères rationnels c'est-à-dire sur la créance (délai, montant) ; le client (typologie, solvabilité, profil payeur) ; la politique de crédit (mode de règlement, limite de crédit, existence d'impayés). Ensuite Affecter une valeur et un poids à chaque critère ; calculer le poids de chaque créance et le poids de chaque client. Puis prioriser selon les poids client décroissants.

Exemple de détermination de la priorité à accorder à une créance. (Adapté de la méthode Moyenne)

CRITERE	VALEUR	POIDS (Px)
Délai (d)	0 à 5 Jours de retard	0.01
	5 à 10 Jours de retard	2
	10 à 30 Jours de retard	10
	>30 Jours de retard	99
Montant (m)	0 à 500 000 CFA	1
	500 000 à 2500 000 FCFA	10
	> 2500 000 FCFA	99
Solvabilité (s)	Note de 0 à 5	99
	Note de 5 à 10	10
	Note de 10 à 15	2

Exemple inspiré de l'étude de Voyerne « recouvrement des créances clients »

Poids de la créance = $100 \times P_d \times P_m \times P_s$

Police1	16 jours de retard	800 000 FCFA
Police2	5 jours de retard	5000 0000 FCFA
Police 3	35 jours de retard	250 000 FCFA

Calcul de la priorité

police1 = $100 \times 10 \times 10 \times 2 = 20\,000$ FCFA
 police2 = $100 \times 0.1 \times 99 \times 2 = 1\,980$ FCFA
 police3 = $100 \times 99 \times 1 \times 2 = 19\,800$ FCFA

Poids total du client (solvabilité=12)

$P_t = 20\,000 + 1\,980 + 19\,800 = 41\,780$

- la relance téléphonique

Elle présente des avantages en bien d'aspects.

En fait le téléphone est un outil de communication qui renforce l'image de marque de l'entreprise. Il répond à un degré de satisfaction clientèle –niveau de satisfaction entendu. La relance téléphonique c'est l'assurance du bon contact et elle présente une efficacité/coût.

De plus, l'entretien téléphonique est rapide si bien préparé. Elle permet d'obtenir un engagement du client.

Au demeurant comme plus précédemment indiqué ²⁶le téléphone permet de réduire les délais de recouvrement.

De là les secrets de la réussite de relance téléphonique en vue de l'efficacité du recouvrement vont du recrutement des bons profils (communication verbale, écrite, négociation verbale, rigueur) à la formation de gestionnaires de compte ainsi qu'à la valorisation et au management de l'activité d'assurances.

- La relance courrier et la relance mixte

Elles offrent des avantages similaires à la relance téléphonique si elles sont bien menées. Cependant, il y a lieu de faire attention au contenu du discours enfin de préserver la relation commerciale.

Par ailleurs, pour le cas particulier de la Nationale d'assurances, il y a lieu de différencier et adapter les courriers en fonction de l'importance du client et de la dette.

Comment à partir de différentes situations procéder au recouvrement intelligent ?

c) Mise en œuvre du recouvrement intelligent.

La poursuite intelligente du recouvrement s'entend l'état d'esprit à avoir ou à adopter pour obtenir une réelle coopération du débiteur.

La première phase du recouvrement intelligent consiste avant toute action, à écouter, à comprendre et à convaincre son interlocuteur : c'est **la phase de communication**. Le facteur humain joue donc un rôle prépondérant dans la chance de récupérer la somme due. Dans certains cas de figure, il est préférable de faire une bonne négociation amiable qu'une

²⁶ Voir début de section 2

mauvaise procédure judiciaire. Pour cela la compagnie sera forcément tenue de communiquer avec un ou plusieurs individus.

Ainsi, quelque soit l'humeur des différents interlocuteurs (standards, comptable, direction), c'est à la compagnie de diriger le dialogue. Il lui importe d'influencer le déroulement des conversations et non pas le contraire.

Quand on sait écouter, donc, laisser parler et comprendre, on obtient des résultats.

Le blocage peut avoir lieu au niveau du service comptable s'il s'agit d'un problème financier.

En cas de litige le veto pourra provenir d'un autre service.

Une fois que le bon interlocuteur aura été identifié, il y a lieu de passer à la phase suivante : **c'est la phase de compréhension**. Le client est censé de régler la totalité de la prime à une certaine date et ne l'a pas fait. Il y a quelque chose d'illogique dans cette situation que la société pourra tout de même chercher à comprendre. Pourquoi est-il insolvable ? Est-il en possession de la facture qui lui a été transmis ? De temps en temps des interlocuteurs de mauvaises foi se feront rencontrer. A quoi les reconnaître ? Ils débiteront des mensonges assez grossiers. Pour un effet (absence de règlement), ils exposeront plusieurs causes : on a perdu la facture, ma secrétaire est en congé de maternité....ou encore ils adopteront une attitude offensive, comme s'ils étaient déjà entrain de plaider. Dans ce cas, l'on serait en droit de présumer qu'ils sont de mauvaise foi.

Pour les grosses structures débitrices ne pas hésiter à mettre en lumière les défauts de cohérence interne. Il y a lieu de ne pas se faire piéger par un « ping pong » entre les services. Nous savons que la responsabilité a malheureusement tendance à se diluer plus l'entreprise est de taille importante. Lors de la phase de compréhension, un des objectifs est de traiter et d'éliminer toutes les causes plausibles de non-paiement. Une fois que la société s'est assurée qu'aucune pièce ne manque au dossier, qu'il n'y a pas de litige particulier, soit le problème sera réglé et l'on aboutira à un accord de règlement, soit, l'interlocuteur continuera à user d'excuses « bidons ». Il sera alors temps de passer à la phase de persuasion.

La phase de persuasion ne consiste pas à persuader l'interlocuteur de payer, mais à le convaincre de discuter. Comment le persuader à discuter ? C'est en lui montrant qu'il a tout à gagner.

Une qualité fondamentale d'un professionnel du recouvrement est sa capacité à rester calme et neutre.

L'entreprise pourra rencontrer autant de cas de figure qu'il y a d'individus. Pour guide nous nous sommes inspiré du tableau d'Éric Ermantier qui dresse une typologie des comportements des débiteurs et des six principales situations qu'une compagnie d'assurance pourra rencontrer.

situation1 : le client veut et peut payer. Le retard était involontaire ou dû à une simple négligence. C'est le cas le plus facile. Cependant prémunissez contre le fait que cela se reproduise.

Situation 2 : le client veut bien payer, mais il ne peut pas car il a rencontré des difficultés financières. Engager immédiatement une négociation et mettez en place un échéancier de paiement réaliste et qu'il pourra respecter.

Situation 3 votre client est en mesure de payer, mais s'y refuse de bonne foi à cause d'un litige. La priorité sera ici est de résoudre le litige. Il faudra peut-être résilier le contrat ou transiger sur son montant dans le cadre d'un geste commercial.

Situation4 le client est en mesure de payer, mais s'y refuse en étant de mauvaise foi. Il a décidé de faire traîner le règlement de la facture pour des raisons qui n'appartiennent qu'à lui ou tout simplement parce qu'il a décidé de « se faire de la trésorerie » sur le dos de la compagnie. Il y a lieu de faire preuve de fermeté et dans la phase de persuasion montrer lui l'imminence de l'exécution d'une procédure judiciaire et, comme toujours exécuter la menace s'il refuse toujours de payer.

Situation 5. Le client, de bonne foi, ne peut ni ne veut payer. Le service commercial et le service après-vente doivent être immédiatement alertés. La situation difficile de trésorerie peut être liée au litige relatif à la vente. Même si ces deux faits sont indépendants, on commencera pas régler tout litige avec le client. Une fois que celui-ci sera d'accord pour payer, et si la situation critique de trésorerie demeure, on appliquera la procédure de situation 2.

Situation 6. Le client refuse de payer en étant de mauvaise foi et qu'en plus il n'est pas solvable. Cette situation est la plus critique. Engagez une procédure pour la forme, mais n'espérez pas un taux de réussite de 10%. en cas de cessation de paiement du client, les chances de récupérer sont quasi-nulles. Déclarez cependant les créances en prenant garde de ne pas laisser s'écouler le délai de forclusion.

4.1.2 La mesure conservatoire

Si le créancier pense que le recouvrement de sa créance, dont il ne peut obtenir le recouvrement forcé, est menacé, il peut demander en justice l'autorisation de prendre à titre conservatoire, une sûreté mobilière ou immobilière ou de procéder à une saisie conservatoire sur un bien appartenant au débiteur. Cette mesure conservatoire fera de lui un créancier privilégié et il pourra ensuite être payé en priorité si une décision de justice lui est favorable. Elle empêche en outre que le débiteur organise son insolvabilité.

Section 2 L'action en justice

Dans l'hypothèse où les tentatives de recouvrement amiable se sont révélées infructueuses, ou en cas de mise en œuvre d'une mesure conservatoire, le créancier devra porter le litige devant le Tribunal compétent. Dès lors, la charge de la preuve repose sur lui de telle manière qu'il lui appartiendra de prouver sa créance. L'objectif d'une action en justice peut être double. Il peut d'abord constituer un moyen de pression supplémentaire à l'égard du débiteur de nature à l'inciter à payer sa dette. Ensuite, si tel n'est pas le cas, et si la décision de justice est favorable au créancier, elle lui confère un titre exécutoire qui lui permettra de saisir un bien de son débiteur pour se payer ou transformer une mesure conservatoire en mesure définitive afin d'obtenir le règlement de sa créance par l'attribution des sommes saisies ou par la vente des biens saisis. Nous aurons à nous inspirer du droit communautaire OHADA qui encadre l'action en recouvrement judiciaire des sociétés.

4.2.1 Les principales actions en justice, ouvertes au créancier

a) L'injonction de payer. La procédure d'injonction de payer est une procédure sommaire et peu coûteuse qui est utilisée lorsque le débiteur ne risque pas de contester la créance. Cette procédure peu formaliste permet d'obtenir une décision judiciaire sans avoir dû préalablement appeler le débiteur et sans qu'aucune des parties, créancier ou débiteur, aient eu à comparaître. La procédure d'injonction de payer peut être utilisée en présence d'une créance contractuelle certaine, liquide et exigible lorsque l'engagement résulte de l'émission ou de l'acceptation d'un effet de commerce ou d'un chèque dont la provision s'est révélée inexistante ou insuffisante.²⁷ La demande est formée par requête auprès de la

²⁷ Article 2 de l'acte uniforme sur les procédures simplifiées de recouvrement (AUPSR)

juridiction du domicile ou du lieu où demeure effectivement le débiteur ou l'un d'eux en, cas de pluralité de débiteurs (art.3al.1) de l'acte uniforme portant organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution.

En l'absence d'opposition dans les 15 jours de la signification de la décision portant injonction de payer, le créancier peut demander l'exécution de la formule exécutoire sur cette décision et celle-ci produit alors les effets d'une décision contradictoire et n'est plus susceptible d'appel. En cas d'opposition, le contentieux est porté devant le juge du fond et donne lieu à une instance contradictoire précédée d'une tentative de conciliation. La procédure d'injonction de payer devient contradictoire en cas d'opposition du débiteur à l'ordonnance d'injonction de payer qui doit lui être notifiée par voie d'huissier au plus tard dans les trois mois de son prononcé à peine de caducité.

b) L'assignation en paiement. L'assignation en paiement est un acte délivré par voie d'huissier permettant au demandeur de citer son adversaire à comparaître devant le juge. La procédure est ici contradictoire, moins rapide que l'injonction de payer et doit être utilisée par les créanciers lorsque leurs créances sont susceptibles d'être contestées par le débiteur.

c) Le référé-provision. Par la procédure du référé-provision, le juge des référés peut accorder une provision au créancier qui peut aller jusqu'à 100% de la créance. Pour que le juge des référés soit compétent, il faut que l'obligation ne soit pas sérieusement contestable (il ne peut pas par exemple apprécier la validité d'un contrat). Le juge des référés est celui de l'apparence. Dès lors que l'obligation contractuelle qui lui est soumise apparaît comme ambiguë, incomplète ou susceptible d'interprétation, elle devient sérieusement contestable et le juge des référés devient incompétent. La jurisprudence établit une distinction entre la notion d'obligation " sérieusement contestable " et celle d'obligation " sérieusement contestée ". Naturellement, une obligation qui n'est pas sérieusement contestée par le débiteur n'est pas sérieusement contestable mais une obligation contestée peut être estimée comme non sérieusement contestable par le juge. La procédure du référé-provision permet d'obtenir une décision rapide bénéficiant de l'exécution provisoire de plein droit.

4.2.2 Le recouvrement forcé

Le recouvrement forcé se réalise par l'intermédiaire d'un huissier de justice qui va saisir un ou plusieurs biens du débiteur. La procédure impose des règles très strictes et nécessite la détention d'un titre exécutoire. Celui-ci peut être obtenu grâce à une action en justice couronnée de succès et ayant reçu force exécutoire. La procédure du recouvrement forcé peut aussi être engagée sans action en justice préalable, si le créancier détient par exemple un certificat de non-paiement de chèque ou un acte notarié qui est lui aussi revêtu de la forme exécutoire. Le créancier obtiendra paiement de sa créance par la vente des biens saisis ou par l'attribution des créances saisies. Soulignons toutefois que le débiteur a toujours la possibilité de payer au cours de la procédure de saisie, s'il ne veut pas être contraint d'assister à la vente de ses biens.

Les procédures relatives aux mesures d'exécution forcée et aux mesures conservatoires sont régies par l'article 337 de l'acte uniforme portant *organisation des procédures simplifiées de recouvrement et des voies d'exécution*.

Section 3- La délégation et le contrôle du recouvrement

4.3.1 La délégation du recouvrement

le risque pour toute entreprise et pour la CNA en particulier d'enregistrer des impayés est toujours présent, d'autant que le paiement de la prime par le client tarde parfois : défaillance ou indécatesse ,..., du client. Ce sont autant d'aléas qui peuvent compromettre la situation économique et financière de toute entreprise. Pour cette raison il est envisageable de déléguer le recouvrement à des organismes externes.

Il s'agit de l'assurance-crédit et de l'affacturage.

a) L'assurance -crédit

L'assurance-crédit consiste pour la société qui délègue le recouvrement d'acheter une assurance-crédit qui la garantit contre les pertes définitives résultant de l'insolvabilité des clients. La société se fera indemniser par l'assureur crédit du montant de la créance détenue sur le client en cas de défaillance de ce dernier. Cette externalisation du recouvrement se développe de plus en plus en Côte d'Ivoire. On compte sur le marché des assurances des sociétés spécialisées dans la couverture du risque client.

b) L'affacturage

C'est une technique de gestion des comptes clients et de financement à court terme mise en œuvre par la cession des créances clients à une société spécialisée appelée le « factor ».

Les « factors » ont deux missions essentielles

- La prévention des risques et la garantie contre les impayés

Les sociétés d'affacturages proposent aux entreprises de les prémunir contre tout risque de défaillance de leurs clients. En cas d'insolvabilité, les entreprises récupèrent jusqu'à 100% du montant de leur créance.

- La gestion des comptes clients

Les sociétés d'affacturages gèrent les comptes clients des entreprises : relance, recouvrement des impayés, imputation des règlements, tenue de compte et engagement éventuel d'actions de contentieux.

En Côte d'Ivoire, des sociétés d'affacturage (qui sont principalement des établissements financiers) existent. Parmi les plus en vue on cite la BICICI²⁸ et OMNIFINANCE

4.3.2 Le contrôle du recouvrement

Le recouvrement ne sera probant que, lorsque in fine des méthodes de contrôle sur la récupération des primes arriérés seront exploitées. Deux méthodes essentielles existent :

- la méthode des praticiens
- la méthode des théoriciens de la firme.

a) La méthode des praticiens

Cette méthode se fonde sur la notion de délai de crédit et utilise plusieurs ratio pour contrôler les créances. Cependant un ratio est particulièrement généralisé, il s'agit du DSO. Il correspond nombre de jours de crédit (Days Sales Outstanding). Il représente, pour l'extrapoler de la finance aux assurances, les arriérés en nombre de jour de chiffre d'affaires.

Simple et synthétique le DSO mesure le risque client et la performance du recouvrement.

Il existe deux méthodes de calcul du DSO :

Méthode « bilantielle » et la méthode de la balance âgée.

Nous exposerons ici la méthode de la balance âgée car plus facile et plus pratique.

²⁸ Voir table des abréviations.

- Comment mettre en place un tableau de bord de pilotage de compte client ?

Issu de la comptabilité client, la balance âgée indique par client les sommes dues par échéances successives (échues, voire non échues). Elle pourra être éditée par commercial, région, par catégorie de client, etc. afin de mesurer la performance de l'entreprise. Elle constitue également un outil de communication efficace entre le service de recouvrement et les commerciaux.²⁹

Connaître et comprendre régulièrement l'encours clients et les risques associés constitue pour chaque responsable financier un enjeu majeur. Le tableau de bord de l'encours clients est ainsi l'outil central, incontournable et synthétique pour maîtriser cet enjeu et mettre en place les actions nécessaires à l'optimisation de l'encours clients.

Le tableau de bord de l'encours clients, élaboré en général chaque semaine, a pour objectifs de:

- Gérer l'encours clients (créances non échues, créances échues),
- Anticiper les risques de dérapage sur les créances échues (augmentation et vieillissement de l'encours),
- Organiser et suivre les actions de recouvrement des équipes de relance,

Gérer les paiements non identifiés et non lettrés. Qualifier les causes de blocage ou de retard de paiement des créances. Il contient des indicateurs permettant de suivre l'encours clients par postes principaux et par statut de relance, de connaître les raisons de non-paiement des créances, de surveiller l'encours des clients les plus importants.

- Quels indicateurs à mettre en place ?

Encours clients total par âge de créance (non échues, échues) et évolution par rapport aux périodes précédentes

- Paiements reçus, avec la décomposition paiements lettrés et paiements non lettrés
- Avoirs émis

²⁹ Définition selon l'AFDCC

- Encours clients par statut de relance (non relancée, relance en cours, décision d'arbitrage à prendre en cas de blocage ou de litige, paiement promis / prévu, paiement reçu)
- Encours clients par cause de blocage du paiement (par exemple : litige, erreur de libellé dans la facture, facture non reçue, écart avec la commande / le contrat, attente d'un avoir, etc.)
- Palmarès clients (les 100 premiers clients par exemple) : balance âgée par client, encours par statut de relance et par client.

Le tableau de bord de pilotage est construit à partir de :

- ❖ L'outil comptable de l'entreprise (balance âgée, journal des encaissements) pour les analyses quantitatives.
- ❖ L'outil de gestion de la relance clients (qui doit être si nécessaire mis en œuvre au préalable) pour les analyses qualitatives sur les statuts de relance et les causes de blocage.
- ❖ Ce tableau de bord est mis en place sur un outil bureautique (Excel ou Access). Le chargement des données est effectué à partir d'une requête dédiée et automatisée dans l'outil comptable et/ou dans l'outil de gestion de la relance. Cette requête, proche du contenu de la balance âgée, contient au minimum les informations suivantes : code et nom du client, n° de créance ou du paiement, montant de la créance ou du paiement, type de créance (facture, avoir, paiement), date d'enregistrement (émission de la créance, enregistrement du paiement), date d'échéance, statut de relance, cause de blocage du paiement, référence et date de lettrage. Le tableau de bord de l'encours clients constitue donc un outil simple et puissant de pilotage sur lequel s'appuyer, pour mener efficacement les actions de recouvrement et améliorer durablement, la gestion du poste clients. Il permet, en complément, d'accroître la connaissance de la chaîne clients et d'identifier des actions d'amélioration pour les étapes en amont du processus (prise de commande, livraison/réalisation et facturation).

b) La méthode des théoriciens de la firme

Plusieurs approches existent, mais elles sont généralement moins utilisées que les approches issues de la méthode des praticiens. Nous allons les présenter succinctement.

- Contrôle des arriérés par la matrice de l'historique des créances

Ce contrôle inspiré de celle des encours proposé par Lewellen et Edmister (1973) est basé sur une matrice permettant de « visualiser » l'historique des créances. La matrice doit fournir la description des créances en cours, et donc de l'investissement global en crédit client de l'entreprise. Cette matrice différencie les dates de vente à crédit d'échéance et d'échéance mois par mois. Le principe est simple mais la présentation sous forme de matrice n'est pas adaptée à celle requise dans un tableau visuel.

- Évaluation des créances par la chaîne de Markov

Cette méthode initiée en 1962 est basée sur l'analyse des probabilités de passage d'un état de créance recouvrable à un état irrécouvrable à un instant $t+1$. Les chaînes de Markov permettent l'estimation des probabilités attachées à différents états d'évolution des crédits clients dans le temps.

Au terme de cette deuxième partie de notre étude, il nous apparaît que les réponses aux problèmes des impayés se trouvent dans la façon pour une entreprise de conduire le recouvrement. Ayant identifié, pour le cas particulier de la Compagnie Nationale d'Assurances, l'absence de procédures clairement définies et formalisées comme l'une des faiblesses du recouvrement, une solution de pallier ce manque est de définir un plan de recouvrement consigné par écrit. De plus, la non affectation (non lettrage) des primes encaissées sur les différents souscripteurs conduit à alourdir et à retarder l'identification des redevables vis-à-vis de la CNA. Il y a là un suivi comptable des postes clients à faire régulièrement.

CONCLUSION

La présente étude sur les stratégies d'amélioration du problème des impayés a permis d'identifier les principales causes d'arriérés des sociétés d'assurances (et le cas particulier de la Compagnie Nationale d'Assurances) IARD de la zone CIMA. Un premier aspect des causes des arriérés est le fait de l'entreprise elle-même dans la mesure où il existe certains dysfonctionnements dans la méthodologie de travail et de prévention des impayés. Un deuxième aspect des causes est lié à l'environnement économique, social et politique dans lequel évoluent les sociétés d'assurances. L'ensemble de ces aspects, a conduit à aggraver le niveau des arriérés de la CNA, qui en l'espace de cinq exercices (2001 à 2005) s'est accru de 28%. Cette évolution des arriérés est en majeure partie expliquée par le retard des encaissements dans les branches automobiles, maladie, incendie et multirisques. Les difficultés rencontrées dans le recouvrement des primes arriérées sont premièrement liées à un travail comptable non effectué à temps réel. Il s'agit du non lettrage des primes c'est-à-dire leur non affectation aux différents souscripteurs. D'où le problème de l'identification du client redevable. Deuxièmement l'absence de procédures de recouvrement entraîne le chevauchement dans l'action commerciale et comptable.

Les résultats obtenus confirment dans leur grande majorité les hypothèses formulées au départ. C'est -à-dire que :

- 1-Les arriérés de primes des sociétés IARD sont principalement provoqués par le fait des compagnies elles mêmes.
- 2 -Les portefeuilles automobile, maladie, incendie et multirisques accroissent particulièrement les impayés.
- 3 - La mise en place de procédure de recouvrement à l'amiable conduit à l'efficacité de l'apurement des primes arriérées.

Au vu des résultats obtenus quelques recommandations de bonne gestion des arriérés sont à faire.

Au niveau de la production

Vu que les branches, automobile, maladie, incendie- multirisque, connaissent les plus forts taux d'arriérés, et qu'en plus les contrats automobiles étant nombreux et de faibles montants ; il importe pour

- pour l'automobile :

Vendre le produit dans la mesure où cela nécessite de le vendre à crédit, uniquement aux personnes morales et aux particuliers dont la solvabilité est certaine. Résilier tous les contrats venus à échéance pour lesquels le souscripteur ne s'est pas présenté pour le renouvellement dans un délai de 30 jours au maximum à compter de la date d'échéance du contrat.

N'accepter les bordereaux de versement des primes des agents généraux ou même des courtiers au delà du délai de 30 jours suivant leur encaissement tel que prévu par l'article 542 du code CIMA.

- pour la maladie

-Suspendre ou résilier les contrats pour lesquels le souscripteur redevable continu de se soigner.

-Confirmer les tacites reconductions.

Au plan de l'organisation du travail.

Etant donné, que les arriérés représentent 46 % des émissions (c'est-à-dire que 46% de ce que la CNA produit est à crédit) et qu'en conséquence l'on n'a pas le vrai chiffre d'affaires, la coordination des tâches et des actions pour traiter la question des arriérés doit se faire.

Nous recommandons une étroite collaboration de tous les services depuis le guichet, la production jusqu'au recouvrement en passant par le réseau et la comptabilité client. La collaboration s'entend ici la fluidité de l'information, de son traitement et de sa diffusion à temps réel. Un comité chargé de suivre particulièrement le problème des arriérés pourrait être mis en place.

Au niveau comptable.

Considérant que les primes non lettrées ou non affectées sont de 4 675 689 235 FCFA soit 34,67 % du cumul des arriérés ; vu que ce ratio signifie que 34.67% des créances détenues sur les clients ne sont pas identifiés, il importe de tenir à jour la comptabilité client de manière régulière. La plus importante partie de ces créances non identifiées, vient de 2003 et antérieur il importe de l'annuler tout simplement plutôt que de les passer en provision L'exploitation des systèmes comme « Orass 5.0 », ou « Geficli Pro » doivent venir en remplacement du DPS 7000.

L'édition périodique de la balance âgée et la surveillance des arriérés à travers des indicateurs d'alerte sont des mesures à prendre.

Au niveau recouvrement

Ayant observé que le retard d'encaissement des arriérés de 2005 sur le chiffre d'affaires de 2005 est de 05 mois et plus, nous proposons la célérité dans le recouvrement (la norme admise est de 02 mois) ce qui suit :

- La mise en place de procédures de recouvrement permettra d'effectuer le recouvrement dans les délais.

Il y a lieu d'obéir aux principes d'efficacité du recouvrement en respectant toutes les modalités de l'exécution amiable c'est-à-dire dans

-La forme : structurer la démarche en fonction du nombre de factures, du nombre de clients et de la créance moyenne au niveau du risque.

-Le calendrier : hiérarchiser les actions et les étapes de la procédure de recouvrement.

- Le suivi : cohérence des actions entre le service commercial et comptable et financier - échéancier de rappel.

- L'externalisation du recouvrement à travers l'achat d'assurances crédit pour garantir la défaillance du client et l'appel au société d'affacturage en recouvrement des sommes importantes.
- le détachement du recouvrement du commercial pour en faire un service qui se consacrera à la prévention des impayés et à l'encaissement des primes arriérés.

ANNEXES

Société : 19 Avenue DELAFOSSE - Plateau - 01 BP 1333 Abidjan 01
 Adresse : 19 Avenue DELAFOSSE - Plateau - 01 BP 1333 Abidjan 01
 Pays : COTE D'IVOIRE
 Exercice : 2005
 Monnaie : Francs CFA

ETAT C1 - COMPTE D'EXPLOITATION PAR CATEGORIE OU SOUS-CATEGORIE : ENTREPRISE DOMMAGES

	ACCIDENTS CONFORELS ET MALADIE (dont accidents de travail)	VEHICULES TERRESTRES A MOTEURS			INCENDIE ET AUTRES DOMMAGES AUX BIENS	RESPONSABILITE CIVILE GENERALE	TRANSFERTS AUXIENS	TRANSFERTS MARITIMES	AUTRES TRANSFERTS	AUTRES RISQUES DIRECTS DOMMAGES	ACCEPTATION DOMMAGES	TOTAL
		RESPONSABILITE CIVILE	AUTRES RISQUES	TOTAL								
ONS ET FRAIS ACCESSOIRES PAGES												
ites payés	158 127 452	334 937 244	418 313 816	753 251 060	48 553 296	120 278 043	-	31 169 646	-	-	-	1 111 379 497
accessoires	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ceptions aux excédents	-	53 801 720	4 483 729	58 285 449	-	-	-	94 915 798	-	-	-	153 201 247
us	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
iges après constitution	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
/ PRESTATIONS ET FRAIS ACCESSOIRES PAGES	158 127 452	381 135 924	413 830 087	694 965 911	48 553 296	120 278 043	-	63 746 152	-	-	-	938 178 250
ONS AUX PROVISIONS POUR PRESTATIONS ET FRAIS A PAYER												
ons pour sinistres	205 178 008	2 530 316 052	3 350 081 754	5 880 397 806	1 003 444 956	499 805 921	-	233 637 625	-	-	-	7 912 464 316
1 31 décembre de l'exercice	394 397 241	2 973 332 216	4 318 595 621	7 291 927 837	1 214 112 201	593 011 126	5 931 895	297 726 728	-	-	-	9 737 107 028
31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ons pour participations aux excédents	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 31 décembre de l'exercice	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ons de recours à encaisser	-	89 644 013	56 970 568	142 614 581	4 008 249	4 351 414	80 323	70 337 693	-	-	-	221 592 262
1 31 décembre de l'exercice	-	126 704 542	59 407 131	186 111 673	4 008 254	4 351 414	80 323	70 337 690	-	-	-	264 889 399
1 31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ons mathématiques et divers	3 015 724	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 015 724
1 31 décembre de l'exercice	3 335 185	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3 335 185
1 31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
/ DOTATION AUX PROVISIONS POUR PRESTATIONS	39 338 684	401 955 635	966 077 304	1 368 032 939	210 667 240	93 205 205	9 931 895	64 089 106	-	-	-	1 781 465 079
SIONS												
CHARGES NETTES DES AUTRES PRODUITS	7 504 028	110 895 332	60 702 850	171 598 183	22 156 331	201 395	-	7 082 008	-	-	-	208 139 154
ACQUISES AUX REASSUREURS	101 659 617	360 955 980	608 982 576	969 948 597	333 289 123	234 524 875	214 472	15 013 054	-	-	-	1 654 649 666
icédées (700,7000)	-	919 288	38 948 109	99 867 597	66 882 354	-	-	38 652 468	-	-	-	149 402 220
ons de primes à la charge des réassureurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
u 31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 31 décembre de l'exercice	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ACQUISES AUX REASSUREURS	-	919 288	38 948 109	99 867 597	70 849 909	-	-	34 462 169	-	-	-	154 179 476
VOLUE CREDITEUR												
TOTAL	227 752 402	551 950 490	156 398 319	508 346 809	583 243 804	261 396 318	1 769	537 925 930	-	-	-	1 193 681 466

Société : 19, Avenue DELAFOSSE - Plateau - 01 BP 1333 Abidjan 01
 Adresse : 19, Avenue DELAFOSSE - Plateau - 01 BP 1333 Abidjan 01
 Pays : COTE D'IVOIRE
 Exercice : 2005
 Monnaie : Francs CFA

ETAT C1 - COMPTE D'EXPLOITATION PAR CATEGORIE OU SOUS-CATEGORIE : ENTREPRISE DOMMAGES

	ACCIDENTS CORPORELS ET MALADIE (dont accidents de travail)	VEHICULES TERRESTRES A MOTEURS			INCENDIE ET AUTRES DOMMAGES AUX BIENS	RESPONSABILITE CIVILE GENERALE	TRANSPORTS AERIENS	TRANSPORTS MARITIMES	AUTRES TRANSPORTS	AUTRES RISQUES DIRECTS DOMMAGES	ACCEPTATION DOMMAGES	TOTAL
		RESPONSABILITE CIVILE	AUTRES RISQUES	TOTAL								
NETTES												
et accessoires	184 812 912	947 087 785	351 468 836	1 498 556 621	233 503 970	59 039 835	-	95 348 071	-	-	-	2 071 561 409
s	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
tions	23 046 916	53 689 870	31 262 496	84 952 326	133 060 426	25 338 259	-	16 538 601	-	-	-	282 936 528
on PANE	1 637 142	26 809 911	41 404 711	68 214 222	7 491 112	7 171 266	-	6 010 157	-	-	-	90 543 900
II. PRIMES NETTES D'ANNULATIONS	160 128 854	866 582 404	478 801 669	1 345 390 073	92 732 432	26 530 310	-	73 290 313	-	-	-	1 698 100 981
DANS AUX PROVISIONS DE PRIMES												
ion pour risques en cours	25 469 396	214 043 896	189 561 820	403 605 676	40 592 038	12 244 861	-	6 675 756	-	-	-	488 587 727
u 31 décembre précédent	25 245 230	177 978 566	103 633 089	281 611 894	13 368 981	10 598 410	-	6 127 025	-	-	-	336 971 300
1 31 décembre de l'exercice												
ions pour annulations de primes	147 869 812	424 206 916	369 410 017	793 616 993	1 594 558 767	179 390 151	-	686 376 496	-	-	-	3 401 812 159
u 31 décembre précédent	1 358 997 553	1 629 664 946	948 372 665	2 578 037 611	1 306 018 201	464 586 667	-	220 661 972	-	-	-	5 928 302 005
1 31 décembre de l'exercice												
provisions de primes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
u 31 décembre précédent	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 31 décembre de l'exercice												
III. DOTATIONS AUX PROVISIONS DE PRIMES	-1 210 903 576	-1 169 392 740	-493 033 910	-1 662 426 687	315 743 623	283 550 065	-	466 203 255	-	-	-	-2 374 373 420
IS FINANCIERS NETS												
IONS D'EXPLOITATIONS RECUES	7 121 321	57 421 391	72 752 911	130 173 902	20 027 486	11 142 026	1 769	1 397 578	-	-	-	169 860 545
S REASSUREURS DANS LES CHARGES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
es réassureurs dans les prestations	-	-	91 182	51 182	169 605 574	-	-	2 129 158	-	-	-	167 327 998
les réassureurs dans les provisions pour prestations	-	-	92 494 756	107 138 506	102 434 196	-	-	101 760 931	-	-	-	311 339 633
u 31 décembre de l'exercice	-	14 643 750	-	7 479 126	130 802 889	-	-	110 850 113	-	-	-	249 132 078
u 31 décembre de l'exercice précédent	-	7 479 126	-	-	13 489 332	-	-	8 184 125	-	-	-	21 667 457
assists des réassureurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
IV. PART DES REASSUREURS DANS LES CHARGES	-	7 164 624	92 545 938	99 710 562	154 720 263	-	-	3 034 213	-	-	-	251 396 010
SOLDE DEBITEUR	1 271 405 803	590 168 811	5 350 117	595 488 928	-	507 274 046	-	-	-	-	-	1 449 196 749
TOTAL	227 752 402	351 950 490	156 396 319	508 340 809	553 243 804	261 996 313	1 769	537 923 930	-	-	-	1 193 631 466

COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES

BILAN AU 31 DECEMBRE 2005

ACTIF				
	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS POUR DEPRECIATION	MONTANTS NETS AU 31 12 2005	MONTANTS NETS AU 31 12 2004
<u>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</u>	177 760 239	23 426 673	154 333 566	9 084 854
Immobilitations incorporelles en cours	-	-	-	-
Autres immobilisations incorporelles	177 760 239	23 426 673	154 333 566	9 084 854
<u>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</u>	7 969 355 934	1 786 623 733	6 202 732 201	7 074 232 584
Terrains	2 317 166 571	-	2 317 166 571	3 037 166 571
Immeubles de rapport, logement Personnel	4 107 377 197	757 411 631	3 349 965 566	3 430 113 109
Matériels roulants	111 820 750	109 308 921	2 511 829	12 011 329
Matériels informatiques	522 745 134	468 160 680	54 584 454	90 986 080
Mobiliers, matériels de bureau	330 947 373	288 448 214	42 499 159	59 338 559
Agencements, Aménagements, Installations	327 205 865	163 294 287	163 911 578	172 523 892
Immobilitations corporelles en cours	272 093 044	-	272 093 044	272 093 044
<u>AUTRES VALEURS IMMOBILISEES</u>	3 971 282 757	-	3 971 282 757	4 048 498 765
Titres garantis par l'Etat	1 529 690 000	-	1 529 690 000	1 604 490 000
Titres de participations cotées	2 266 968 461	-	2 266 968 461	2 266 787 720
Titres de participations et autres	70 826 014	-	70 826 014	80 826 014
Prêts et créances à plus d'un an	49 911 818	-	49 911 818	49 911 818
Dépôts et cautionnements	53 886 464	-	53 886 464	46 483 213
<u>PART DES CESSIONNAIRES ET RETROCESSIONNAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES</u>	316 299 203	-	316 299 203	262 874 904
Provisions de primes	4 965 570	-	4 965 570	13 742 826
Provisions de sinistres	311 333 633	-	311 333 633	249 132 078
<u>VALEURS REALISABLES A COURT TERME OU DISPONIBLES</u>	23 213 864 604	4 973 376 364	18 240 488 240	17 916 271 823
Comptes courants des cessionnaires et rétrocessionnaires débiteurs	425 843 331	224 125 583	201 717 748	178 114 586
Comptes courants des coassureurs débiteurs	600 059 832	363 371 263	236 688 569	220 230 867
Créances sur Assurés, Agents et Courtiers	18 079 478 551	3 890 410 393	14 189 068 158	13 861 306 165
Avances sur commissions aux intermédiaires	106 819 155	-	106 819 155	129 736 773
Personnel	31 299 823	-	31 299 823	13 399 722
Etat	1 603 017 629	-	1 603 017 629	2 369 955 976
Actionnaires	-	-	-	-
Comptes intercompagnies	-	-	-	-
Débiteurs divers	759 617 034	495 469 125	264 147 909	226 565 487
Comptes de régularisation Actif	340 265 116	-	340 265 116	379 051 327
Comptes d'attente et à régulariser	58 241 965	-	58 241 965	35 792 996
Effets et chèques à encaisser	7 098 785	-	7 098 785	55 968 240
Banques et chèques postaux	1 200 292 793	-	1 200 292 793	445 093 758
Caisses	1 830 590	-	1 830 590	1 055 906
TOTAL	35 668 562 737	6 783 426 770	28 885 135 967	29 310 962 930

COMPAGNIE NATIONALE D'ASSURANCES

BILAN AU 31 DECEMBRE 2005

PASSIF			
		MONTANTS NETS AU 31 12 2005	MONTANTS NETS AU 31 12 2004
CAPITAUX PROPRES ET RESERVES		2 968 574 720	1 752 559 499
Capital social	1 400 000 000		1 400 000 000
Primes de fusion	200 000 000		651 296 137
Réserve légale	150 000 000		200 000 000
Réserve facultative	-		650 000 000
Réserve spéciale pour plus-values à long terme	56 326 000		613 585 333
Réserve FNI mobilisée	1 136 384 524		56 326 000
Réserve de réévaluation	25 864 196		1 136 384 524
Report à nouveau	-		2 955 032 495
PROVISIONS POUR PERTES ET CHARGES		574 086 546	1 412 048 665
Provisions pour pertes et autres risques	421 625 611		1 259 360 194
Provisions pour régime de prévoyance en faveur du personnel	152 460 935		152 688 471
DETTES A LONG ET MOYEN TERME		369 635 476	307 902 272
Dépôts reçus des Agents et locataires	53 336 373		45 027 373
Dépôts espèces reçus des cessionnaires	316 299 103		262 874 899
PROVISIONS TECHNIQUES		13 959 870 198	13 365 952 744
Provisions de primes	6 265 782 420		3 890 399 886
Provisions de sinistres	7 915 480 040		9 740 442 213
Prévisions de recours à encaisser	221 392 262		264 889 355
DETTES A COURT TERME		10 996 227 675	12 456 484 529
Comptes courants des cessionnaires et rétrocessionnaires créditeurs	1 476 525 769		2 095 282 328
Comptes courants des coassureurs créditeurs	135 840 347		186 424 925
Dettes envers les Agents, Courtiers et autres intermédiaires	2 959 633 773		3 007 608 938
Personnel	546 074		7 403 480
Etat	4 953 937 717		5 297 561 570
Actionnaires	27 493 918		46 475 138
Comptes intercompagnies	-		843 434 257
Créditeurs divers	240 097 637		40 873 430
Comptes de régularisation passif	78 571 205		741 015 586
Comptes d'attente et à régulariser	797 656 568		-
Effets à payer	20 065 672		190 404 877
Banques	305 858 995		-
RESULTAT : BENEFICE DE L'EXERCICE		16 741 352	16 015 221
TOTAL		28 885 135 967	29 310 962 930

BILANS
Exercice : 2004

Sociétés vie et sociétés non vie

ACTIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Valeurs immobilisées	160 150	169 656	185 588	189 892	2,32	49,02
P. T. des Réassureurs	23 498	20 322	18 896	19 876	5,19	5,13
Créances / agents et assurés	57 063	61 237	55 962	56 783	1,47	14,66
Liquidités	73 491	76 668	65 879	73 089	10,94	18,87
Divers	47 595	46 629	43 163	42 884	- 0,65	11,07
Perte	-	1 411	2 011	4 823	139,83	1,25
Total actif	361 797	375 923	371 499	387 347	4,27	100,00

PASSIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Fonds propres	42 966	42 412	39 327	34 857	- 11,37	9,00
Dettes à LMT	19 918	19 602	16 312	24 548	50,49	6,34
Provisions techniques	226 139	245 271	248 656	255 771	2,86	66,03
Autres dettes	65 254	68 638	67 204	72 171	7,39	18,63
Bénéfice	7 520	-	-	-	-	-
Total passif	361 797	375 923	371 499	387 347	4,27	100,00

Montants en millions de FCFA

P.T. des réassureurs : Provisions techniques à la charge des réassureurs
Dettes à LMT : dettes à long et moyen terme
Créances / agents et assurés : Créances sur les agents et assurés

BILANS
Exercice : 2004

Sociétés Vie

ACTIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Valeurs immobilisées	71 254	78 674	94 045	97 962	4,17	56,52
P. T. des Réassureurs	1 789	1 920	1 062	2 196	106,78	1,27
Créances / agents et assurés	3 838	4 777	4 967	4 328	- 12,86	2,50
Liquidités	50 651	55 212	46 276	53 535	15,69	30,89
Divers	7 284	7 982	9 274	13 036	40,57	7,52
Perte	-	-	1 210	2 277	88,18	1,31
Total actif	134 816	148 565	156 834	173 334	10,52	100,00

PASSIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Fonds propres	8 091	9 294	8 581	7 580	- 11,67	4,37
Dettes à LMT	1 135	1 574	1 197	5 186	333,25	2,99
Provisions techniques	114 217	130 256	139 729	153 197	9,64	88,38
Autres dettes	5 709	6 191	7 327	7 371	0,60	4,25
Bénéfice	5 663	1 250	-	-	-	-
Total passif	134 816	148 565	156 834	173 334	10,52	100,00

Sociétés non vie

ACTIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Valeurs immobilisées	88 896	90 982	91 543	91 930	0,42	42,96
P. T. des Réassureurs	21 709	18 402	17 834	17 680	- 0,86	8,26
Créances / agents et assurés	53 225	56 460	50 995	52 455	2,86	24,51
Liquidités	22 840	21 456	19 603	19 554	- 0,25	9,14
Divers	40 311	38 647	33 889	29 848	- 11,92	13,95
Perte	-	2 661	801	2 546	217,85	1,19
Total actif	226 981	228 608	214 665	214 013	- 0,30	100,00

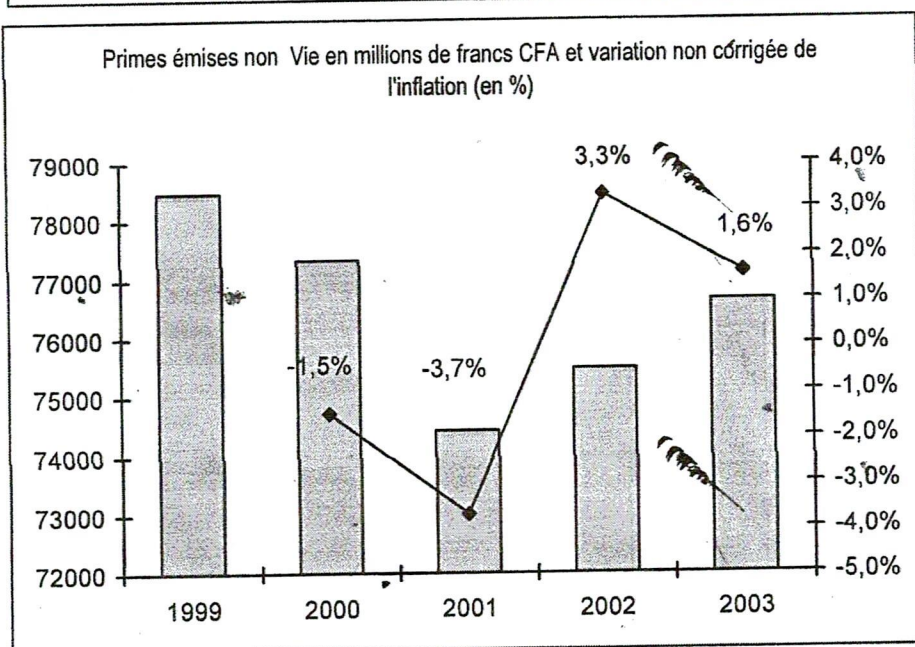
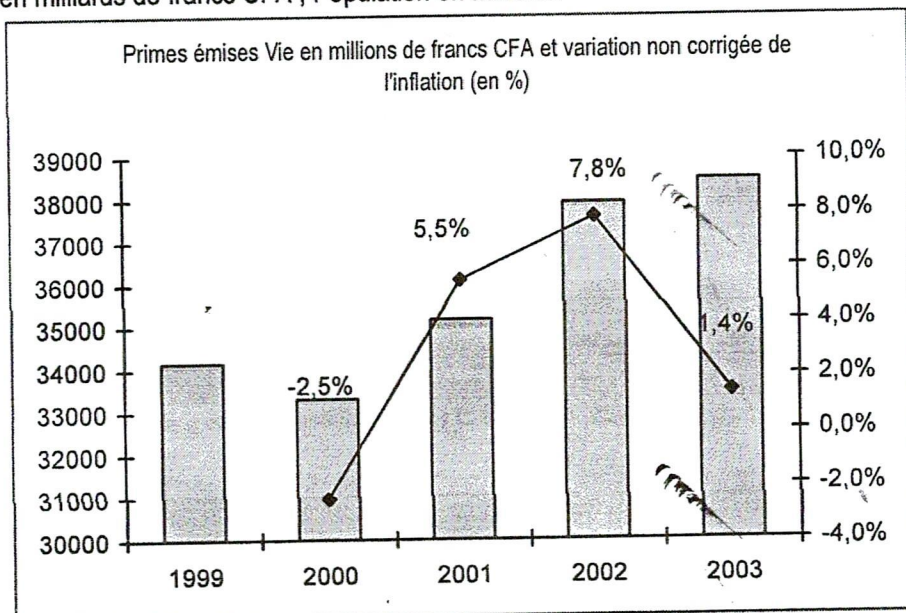
PASSIF	2001	2002	2003	2004	Variation	Part (%)
Fonds propres	34 874	33 118	30 746	27 277	- 11,28	12,75
Dettes à LMT	18 783	18 028	15 115	19 362	28,10	9,05
Provisions techniques	111 922	115 015	108 927	102 574	- 5,83	47,93
Autres dettes	59 545	62 447	59 877	64 800	8,22	30,28
Bénéfice	1 857	-	-	-	-	-
Total passif	226 981	228 608	214 665	214 013	- 0,30	100,00

Montants en millions de FCFA

VIII – COTE D'IVOIRE

	1999	2000	2001	2002	2003
Taux d'inflation	-0,1%	-0,1%	2,1%	4,4%	-0,1%
PIB	6 833,3	6 671,1	6 752,5	7 109,8	7 109,8
Population	16,4	17,1	17,7	16,9	16,9

* PIB en milliards de francs CFA ; Population en millions.



1.1.1.2. Arriérés de primes d'assurances dommage

**Tableau n° 4 : Evolution des arriérés de primes d'assurances
dommage - ZONE CIMA (en millions de F CFA)**

	2002	2003	2004
Arriérés de primes	141 361	146 231	162 754
Primes émises	301 625	324 665	330 505
% des primes	46,87%	45,04%	49,24%
Variation		3,44%	11,30%

**Tableau n° 5 : Evolution des arriérés de primes d'assurances
dommage - ZONE CEMAC (en millions de F CFA)**

	2002	2003	2004
Arriérés de primes	41 399	52 010	57 085
Primes émises	130 856	147 459	142 994
% des primes	31,64%	35,27%	39,92%
Variation		25,63%	9,76%

**Tableau n° 6 : Evolution des arriérés de primes d'assurances
dommage - ZONE UEMOA (en millions de F CFA)**

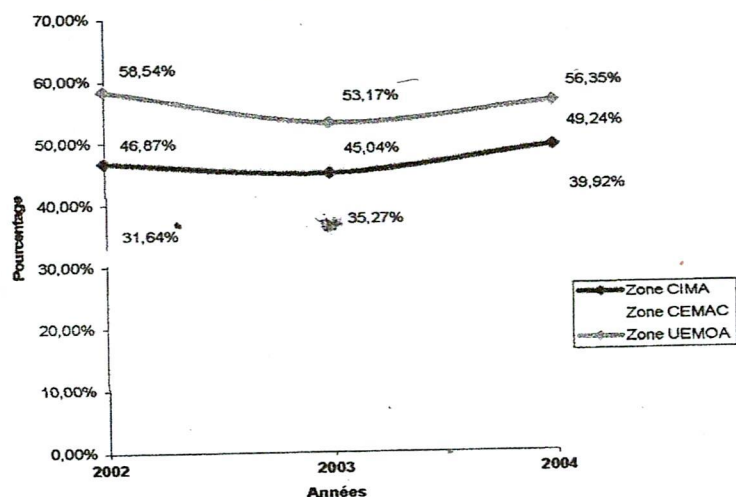
	2002	2003	2004
Arriérés de primes	99 962	94 221	105 669
Primes émises	170 770	177 206	187 511
% des primes	58,54%	53,17%	56,35%
Variation		-5,74%	12,15%

Les arriérés de primes d'assurances dommage s'élèvent à 162,8 milliards de Francs CFA en 2004 (49,2% des primes émises), contre 146,2 milliards de Francs CFA en 2003 (45% des primes émises). Leur taux d'accroissement est de 11,3%.

En zone CEMAC, les arriérés se chiffrent à 57,1 milliards de Francs CFA en 2004 (39,9% des primes) contre 52 milliards de Francs CFA en 2003 (35,3% des primes), soit une augmentation de 9,8%.

Pour la zone UEMOA, ces arriérés passent de 94,2 milliards de Francs CFA en 2003 (53,2% des primes émises) à 105,7 milliards de Francs CFA (56,4% des primes), soit une progression de 12,2%.

**Fig n° 4 : Evolution des taux d'arriérés de primes
d'assurances dommage**





Gestion Intégrée COGIA
Edition de la balance âgée
Gestion/Edition/Balance âgée



Accueil

Présentation

Boutique

Conditions
vente

Notre logiciel

Principes

Fonctions

Dictionnaire

Améliorations

Téléchargement

Evaluation

Exemples
imprimés

En panne...

FAQ

Forum COGIA

Contact

La balance âgée permet de contrôler les retards de paiements. Elle consiste en une ventilation de dette clients ou fournisseurs à une date spécifiée sous forme d'un tableau comportant une ligne compte et une colonne par mois ou décade suivant l'option choisie.

Cette balance peut être imprimée dans l'ordre des comptes ou des intitulés des comptes. Les dates d'échéance peuvent être modifiées dans la fonction lettrage des comptes (Gestion/Lettrage).

Remarques concernant l'Euro :

- Si la date de fin de période est postérieure à la date de conversion en Euro, les écritures en Francs sont converties lors de l'impression. Des écarts de conversion peuvent apparaître au niveau des lignes et des cumuls de la reprise.

- Le lettrage peut être réalisé entre des opérations saisies en Francs et Euros.

Balance âgée [GstieT24 - 08.08.2003 - V5]			
Type :	Ordre :	Mode de calcul :	Sortie sur :
☒ Clients	☒ Code	☒ Mensuel	☒ Ecran
☐ Fournisseurs	☐ Intitulés	☐ Par décade	☐ Imprimante
			☐ Internet
Collectif	Pays	Représentant	
Date	Règlement	Groupe	
	Début	Fin	Abandon
Compte		ZZZZZZZZ	
Intitulé		ZZZZZZZZZZZZZZZZ	Validation

WOL

Rappel : En cliquant sur les mots en bleu, on accède aux tables de codification correspondante

Exemple : modèle Gstrebaa.wde

[hit.parade](#)

1.01.05 CONSULTATION

1.01.05.01 CONSULTATION BALANCE AGEE

La balance âgée des comptes clients, des comptes fournisseurs, des comptes généraux, permet de synthétiser la situation des créances ou dettes et éventuellement les retards.

Consultation Balance Agée

Type de Compte: 1

N° de Compte: 0006 TRANSMEAT

Uniquement les pièces échues: ☐

Journal	Pièce	Date	Echéance	Echu depuis + de 30 jours	Echu depuis 1 à 30 jours	A échoir dans 0 à 30 jours	A échoir dans + de 30 jours	Montant du Document
SOR	4	9/01/98	9/02/98	82.139,00	0,00	0,00	0,00	82.139,00
SOR	65	16/01/98	15/02/98	90.346,00	0,00	0,00	0,00	90.346,00
SOR	179	23/01/98	22/02/98	60.607,00	0,00	0,00	0,00	60.607,00
SOR	211	30/01/98	1/03/98	79.461,00	0,00	0,00	0,00	79.461,00
SOR	275	9/02/98	11/03/98	78.067,00	0,00	0,00	0,00	78.067,00
SOR	456	26/02/98	28/03/98	1.007,00	0,00	0,00	0,00	1.007,00
Solde				391.627,00	391.627,00	0,00	0,00	0,00

Record: 14 1 of 6

TYPE DE COMPTE

Vous pouvez consulter la balance âgée des comptes clients, des comptes fournisseurs et des comptes généraux.

Pour choisir dans la liste un type de compte à consulter, cliquez sur la flèche.

N° COMPTE

Après avoir choisi un type de compte, vous pouvez sélectionner ici un numéro de compte particulier à consulter.

Par exemple, vous avez choisi le type de compte FOURNISSEUR et le compte DUPONT et fournisseur particulier dont vous souhaitez consulter la balance âgée, donnez alors le numéro de compte DUPONT dans cette zone.

Pour rechercher un numéro de compte, utilisez les boutons SWITCH-DEPART-RETOUR dans la barre d'outils.

Dès que la sélection est faite, cliquez ensuite sur le V vert pour confirmer.

UNIQUEMENT LES PIÈCES ECHUES

Si vous cochez cette case, seules les informations relatives à des pièces échues du compte choisi sont affichées dans la balance âgée.

1.01.05.02 CONSULTATION COMPTE

Consultation compte

Type de Compte: 2 Postes ouverts: ☐ Exercice: Réconciliation automatique (double clic):

N° de Compte: 60004 Trier par réconciliation: ☐ Période: Impression du relevé de compte:

A L E

Jour	Exerc	Péri	Date	Pièce	Solde	Réc/Dér	Débit	Crédit	Récon
ENT	1998	1	31/12/97	10072	867.646,00	R	D	867.646,00	0
ENT	1998	5	1/05/98	20045	5.000,00	R	D	5.000,00	0
ENT	1998	6	1/06/98	60000	5.000,00	R	D	5.000,00	0
ENT	1998	10	1/10/98	100000	100.000,00	R	D	100.000,00	0

Total soldes: 977.646,00 977.646,00 977.646,00

Record: 1 of 4

Elle vous permet de connaître la situation des comptes clients, fournisseurs ou généraux (en sélectionnant un type de compte).

Vous avez le choix de limiter la consultation seulement aux postes ouverts et de trier les écritures par numéro de réconciliation.

TYPE DE COMPTE

Choisissez dans cette liste le type de compte que vous désirez consulter.

Le type de compte pourrait être: CLIENT, FOURNISSEUR, ou COMPTES GENERAUX.

Cliquez sur la flèche pour les faire apparaître et faites votre choix.

N° COMPTE

Vous pouvez choisir un numéro de compte particulier.

Par exemple, si vous avez choisi le type COMPTES GENERAUX (3), vous pouvez sélectionner le compte 6000000000.

Pour rechercher un numéro de compte, utilisez les boutons SWITCH-DEPART-RETOUR dans la barre d'outils.

POSTES OUVERTS

En cochant cette case, vous souhaitez sélectionner les pièces non soldées.

Un poste est dit 'ouvert' si le solde n'est pas égal à zéro.

TRIER PAR RECONCILIATION

Vous pouvez trier les pièces par réconciliation en cochant cette case.

RECONCILIATION AUTOMATIQUE

Double-cliquez sur ce bouton si vous voulez activer le processus de réconciliation automatique pour le compte client, le compte fournisseur ou le compte général spécifié. Les pièces réconciliées auront le même numéro de réconciliation. Lorsque vous voulez annuler une réconciliation, cliquez sur le bouton rouge dans la colonne Réc./Der.

Vous pouvez aussi réconcilier les pièces de manière manuelle. Il suffit de cliquer sur le bouton R dans la colonne Réc. (après la colonne SOLDE) Cf 1.01.04.03.01. Validez la réconciliation en cliquant sur le V vert. *Attention, ce processus manuel ne permet pas la justification de différence.*

JOURNAL

Ici, apparaît le numéro du journal.

Pour consulter d'autres détails concernant le journal, cliquez deux fois sur la zone ou utilisez les boutons SWITCH-DEPART-RETOUR dans la barre d'outils.

PIECE

Dans cette zone, vous avez le numéro de pièce de l'écriture comptable.

Pour connaître le détail de l'écriture, cliquez deux fois sur la zone ou utilisez les boutons SWITCH-DEPART-RETOUR dans la barre d'outils.

IMPRESSION DU RELEVÉ DE COMPTE

Ce bouton permet l'impression d'un relevé de compte client ou fournisseur en fonction des différents paramètres sélectionnés. Les textes apparaissant sur le relevé de compte peuvent être modifiés dans la gestion des textes de rappel (Texte de niveau 0 dans la langue du client ou du fournisseur).

1.01.05.03 CONSULTATION JOURNAL

Consultation journal

Type de journal : 1 JOURNAL DES SORTIES

Journal : ISOR

Sélection manuelle des N° de pièces : ☐ Pièce début : 0 Exercice : 1538

Pièce fin : 471 Période : 5

Date	Pièce	Type de Compte	Désignation	Débit	Crédit	Commentaire
11/05/98	471	1	0226 ALSACIENNE ILLER S.A.	71.497,00		Charcut ALSACIENNE ILLER
11/05/98	471	3	7001010000 VENTES FILET DE BACON IE		69.997,00	Charcut ALSACIENNE ILLER
11/05/98	471	3	7000000000 ventes		1.500,00	Charcut ALSACIENNE ILLER
Total				71.497,00	71.497,00	

Record: 14 of 3

Ce point vous permet de consulter les différentes écritures répertoriées par type de journal, par exercice par période.

Vous pouvez sélectionner un type de journal à consulter, et une fourchette de pièces en introduisant des valeurs dans PIECE DEBUT et PIECE FIN.

TYPE JOURNAL

Dans cette zone, vous pouvez choisir un type de journal à consulter.

Un journal peut être :

- 1- Journal des sorties
- 2- Journal des entrées
- 3- Journal financier
- 4- Journal des opérations diverses.

Pour accéder à la liste des journaux existants, cliquez simplement sur la flèche. Pour sélectionner un journal dans la liste, cliquez sur le journal.

JOURNAL

Sélectionnez un journal particulier du type de journal spécifié dans la zone type de journal.

Pour connaître les journaux existants, il suffit de cliquer sur la flèche. Tous les journaux dont l'exercice comptable n'est pas encore clôturé seront affichés. Vous apercevrez aussi dans cette liste d'informations comme l'exercice, la période, les dates de début et date de fin de la période qui permettent de trouver aisément le journal recherché.

1.01.05.04 CONSULTATION DES FOURNISSEURS BLOQUES

Gestion des paiements bloqués

N° de Compte Date limite 07/09/99

JEDA

RUE BATAILLE 9 BP143

57603 FORBACH FRANCE - FRANCE

Présentation
 Par n° compte ☒ Par date ☐

Impression
 Par n° compte ☒ Par nom ☐ 

Compte	Jour	Ex	Péri	Date	Pièce	Solde	Débit	Crédit	Récon
60174	ENT	1998	1	31/12/97	10196	29.104,00		29.104,00	0

Record: 14 1 1 cf 1

Total solde 29.104,00 0,00 29.104,00 Cr

Cet écran permet de gérer tous les paiements des fournisseurs que vous avez décidé de bloquer.

Une facture fournisseur est bloquée lors de sa saisie, si le paramètre de blocage des paiement positionné.

N° DE COMPTE

Vous devez préciser ici, le numéro de compte fournisseur duquel vous voulez consulter les factures bloquées

Utilisez les boutons SWITCH-DEPART-RETOUR pour rechercher un compte.

DATE LIMITE

Vous devez préciser, ici, jusqu'à quelle date vous désirez consulter les factures bloquées.

PRESENTATION PAR N° COMPTE/PAR DATE

Vous avez 2 manières de présenter les paiements bloqués. C'est à vous de choisir celle qui vous convient le mieux

IMPRESSION PAR N° COMPTE/PAR NOM

Comme pour la présentation, vous avez également 2 manières de présenter la liste d'impression des paiements bloqués. C'est à vous de choisir celle qui vous convient le mieux.

BLOC

Cette zone vous permet lors de la consultation, de bloquer ou de débloquent certaines factures et les modifier de nouveau ou non dans la sélection du module de paiements fournisseurs.

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES GENERAUX

- M. Aussavy – Ph .Berthelier** (1993), « *Maîtriser ses comptes clients avec l'affacturage* », Ed. Foucher.
- Jean Bastin** (1991), « *La défaillance de paiement et sa protection, l'assurance-crédit* », Collection droit des affaires.
- C. Charles** (1991), « *Gestion des créances clients* », Ed. Delmas pour la vie des Affaires.
- Thierry Gingembre** (2000), « *Recouvrement des créances* » Ed. Delmas.
- L.G Goutelle** (1990), « *Le crédit Management* », Ed. Delmas pour la vie des Affaires.
- Gabriel Guery** (1990), « *Prévenir les impayés et recouvrer ses créances* », Ed.CLET
- Gabriel Guery** (1995), « *Le risque client dans l'entreprise* », Eska Editions.
- Jean-Luc Roset et Didier Voyenne** (1997), « *Le crédit management en pratique : outil d'optimisation du poste client* », Les éditions d'organisations.
- Henri Seri** (2005), « *L'OHADA et la pratique du droit des affaires en Côte d'Ivoire et dans les pays de la zone franc* » Ed. Edilis
- Dictionnaire Permanent** (2000), « *Recouvrement des créances et Procédures d'exécution* », Editions Législation.

OUVRAGES SPECIALISES

- Christophe Antone** (2006), « *organiser le CRM dans l'assurance relation client : stratégies de mise en œuvre* », Ed. Dalloz-Syreay
- Michel Piermay, Pierre Mathoulin, Arnaud Cohen** (2002), « *La gestion actif-passif d'une compagnie d'assurance ou d'un investisseur institutionnel* », Ed. Economica
- Jean André Pietri** (1999), « *Comment garantir le risque crédit ?* » L'argus Edition
- Frédéric Planchet, Pierre Thérond, Julien Jacquemin** (2005), « *Modèles financiers en assurance : analyse de risque dynamique* », Ed Economica
- « *Codes des assurances des Etats membres de la CIMA* » (2004), La FANAF Edition

Frédéric Planchet, Pierre Théron, Julien Jacquemin (2005), « Modèles financiers en assurance : analyse de risque dynamique », Ed Economica

« Codes des assurances des Etats membres de la CIMA » (2004), La FANAF Edition

ARTICLES DE REVUE SCIENTIFIQUES

« L'assurance -crédit rassure », L'entreprise n° 115 avril 1995

« L'affacturage finance et sécurise le poste-client », Annel Del Pozo, option Finance N°830, 18 Avril 2005.

« Profession : chasseur d'impayés », L'entreprise N°198 mars 2002.

« Logiciels de gestion du poste client : Parole d'utilisateurs », Fonction crédit magazine N°21

« Mesure des taux d'impayés en micro finance : les ratios peuvent être dangereux pour votre santé », Etude spéciale N°3 Décembre 1999.

COURS ET MEMOIRES

Zacharie Ygbédek (2006), « Gestion financière des sociétés d'assurances. », Institut International des Assurances, Yaoundé.

Jérôme Yeatman (2006), « Contrôle de gestion », Institut International des Assurances, Yaoundé.

Saliou Bakayoko (2006), « Actuariat Vie et IARD », Institut International des Assurances, Yaoundé.

Blandine Subramaniam et Bertrant Distinguin (2003), « Le crédit management : outil d'aide à la décision pour la gestion du risque client » Université de Rennes1, France

Compaoré Antoine (2004), « Confection et Analyse de l'état C9 de l'union des assurances du Burkina IARDT » Institut International des Assurances, Yaoundé.

Denis Kouakou N'guessan (2005) « Les déterminants macroéconomiques de l'investissement privé en Côte d'Ivoire » Université de Cocody Abidjan, Côte d'Ivoire.

CGAP, « Aide-Memoire : Mesure et Contrôle des impayés et calcul et fixation de taux d'intérêt »

Eric Ermantier, (2002) « le guide du recouvrement intelligent ».

AUTRES

« Rapport d'activité du marché ivoirien de l'assurance exercice 2003 »

« Rapport sur l'ensemble des marchés d'assurances de la CIMA, exercice 2004 »

-www.ines.fr

-www.capaf.org/pages/Qui.html

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	P.10
PREMIERE PARTIE : ARRIERES DE PRIME SIGNIFICATION ET IMPORTANCE	P.13
CHAPITRE PREMIER : EXPLICATION ET ANALYSE THEORIQUE DES ARRIERES DE PRIMES	P.14
<i>Section 1-Définitions et sources des arriérés</i>	P.14
1.1.1-Définitions	P.14
1.1.2- Causes des arriérés	P.15
a) <i>L'environnement organisationnel et interne de l'institution</i>	P.15
b) <i>Arriérés et contexte économique, social et politique</i>	P.16
<i>Section 2-Paramètres de mesure des arriérés</i>	P.16
1.2.1-Ratios de performance et qualité du portefeuille	P.16
1.2.1-Mesure du portefeuille à risque (PAR)	P.17
CHAPITRE DEUXIEME : ANALYSE STATISTIQUE ET EVOLUTION DES ARRIERES.	P.20
<i>Section 1- Les statistiques des arriérés du marché ivoirien</i>	P.20
2.1.1- Sociétés vie	P.20
2.1.2-Sociétés non vie	P.21
<i>Section 2- Diagnostic et impact des créances clients sur la Compagnie Nationale d'Assurances</i>	P.22
2.2.1 L'état modèle C9	P.22
2.2.2-Structure des arriérés par source de production et par branche	P.24
a) <i>Répartition des arriérés en volume et en pourcentage par type de production</i>	P.24
b) <i>les arriérés par branche</i>	P.25
2.2.3 Impact des arriérés sur la Compagnie Nationale d'Assurances	P.27
a) <i>Impact sur la trésorerie</i>	P.27
b) <i>Impact sur le chiffre d'affaires...</i>	P.27

DEUXIEME PARTIE : SUGGESTIONS D'AMELIORATION ET MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATEGIE DE RECOUVREMENT DES ARRIERES DE PRIMES	P.29
CHAPITRE TROISIEME : LE TRAITEMENT PREVENTIF DES IMPAYES	P.30
<i>Section 1-L'importance des documents commerciaux</i>	P.30
3.1.1- Les conditions générales et particulières	P.30
3.1.2- La proposition commerciale	P.31
<i>Section 2- Système et méthode de travail</i>	P.31
3.2.1- Le système d'information	P.31
3.2.2- La formalisation de procédures de sécurisation des créances (en interne)	P.31
CHAPITRE QUATRIEME : LE RECOUVREMENT	P.33
<i>Section1-Les différentes mesures de recouvrement</i>	P.33
4.1.1-Le recouvrement amiable	P.33
a) Les principes d'efficacité du recouvrement	P.34
b) Les outils du recouvrement	P.34
c) Mise en œuvre du recouvrement	P.36
4.1.2-La mesure conservatoire	P.39
<i>Section 2-L'action en justice</i>	P.39
4.2.1- Les principales actions en justice, ouvertes au créancier	P.39
4.2.2- Le recouvrement forcé	P.41
<i>Section 3-La délégation et contrôle du recouvrement</i>	P.41
4.3.1-La délégation du recouvrement	P.41
a) L'assurance crédit	P.41
b) L'affacturage	P.42
4.3.2- Le contrôle du recouvrement	P.43
a) La méthode des praticiens	P.43
b) La méthode des théoriciens de la firme	P.45
CONCLUSION	P.46