



**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES
MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)**

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

B.P 1575 Yaoundé

Tél : (+237) 22 20 71 52 – FAX : (+237) 22 20 71 51

E-mail: ia@cameroun.com

Site web: <http://www.iicameroun.com>

Yaoundé/ Cameroun



RAPPORT DE STAGE

**POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE MAÎTRISE EN SCIENCES ET
TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)
(Cycle II 10^{ème} promotion 2010 – 2012)**

THEME :

**L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE SUR
LE MARCHÉ CENTRAFRICAÏN : CAS DE L'UAC-
IARD**

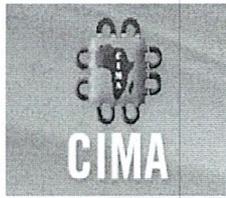
Présenté et soutenu par :

Aude Guillaïne DOCTOR
Etudiante au Cycle II de MST-A

Sous la direction de :

Monsieur KONGBO Marcelin
*Directeur Technique de l'UAC-
IARD*

Année académique 2010-2012



**CONFERENCE INTERAFRICAINE DES
MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)**

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

B.P 1575 Yaoundé

Tél : (+237) 22 20 71 52 – FAX : (+237) 22 20 71 51

E-mail: iaa@cameroun.com

Site web: <http://www.iiacameroun.com>

Yaoundé/ Cameroun



RAPPORT DE STAGE

POUR L'OBTENTION DU DIPLÔME DE MAÎTRISE EN SCIENCES ET
TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)
(Cycle II 10^{ème} promotion 2010 – 2012)

THEME :

**L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE SUR
LE MARCHE CENTRAFRICAIN : CAS DE L'UAC-
IARD**

Présenté et soutenu par :

Aude Guillaîne DOCTOR
Etudiante au Cycle II de MST-A

Sous la direction de :

Monsieur KONGBO Marcelin
*Directeur Technique de l'UAC-
IARD*

Année académique 2010-2012

DEDICACE

En la mémoire de mon feu père, Monsieur **DOCTOR GILBERT**, qui n'a pas goûté un seul fruit de ce qu'il a semé en moi.

A ma mère, Madame **DOCTOR née NODOKAM Ruth**, pour tous ses sacrifices et soutiens constants sans faille à notre égard dans la réussite de notre vie scolaire.

A tous mes frères et sœurs, qu'ils trouvent ici l'expression de notre joie pour la réussite de ce travail.

REMERCIEMENTS

Le présent rapport a pu être réalisé grâce à la contribution d'un certain nombre de personnes.

Nous remercions :

- ✓ Monsieur **Job DANEBERA** Directeur Général de l'Union des Assurances Centrafricaine pour avoir bien voulu nous recevoir dans la société dont il a la lourde responsabilité ;
- ✓ Monsieur **Roger Jean DOSSOU- YOVO**, Directeur général de l'Institut International des Assurances(IIA) ainsi que le corps professoral ;
- ✓ Monsieur **Marcelin KONGBO**, Directeur de notre rapport qui en dépit de ses lourdes responsabilités n'a hésité un seul instant pour diriger ce travail ;
- ✓ Messieurs **Ernest EHUI**, et **MBONDJI Roch**, pour leurs disponibilités et leurs conseils qui nous ont été d'une grande importance ;
- ✓ A toute la famille **DOCTOR** ; particulièrement à Monsieur **Didier Serge DOCTOR** Médecin ainsi qu'aux Messieurs **BENAM TERENCE** et **Brice VOUETO** qui nous ont aidé financièrement et moralement ;
- ✓ A tous nos condisciples de la **10^{ème}** et **20^{ème}** promotion **2010-2012** ;

Nous ne saurons terminer sans remercier tout le personnel de l'Union des Assurances Centrafricaine ainsi que tous ceux ou celles qui nous ont aidés dans cette rédaction.

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACC	Assureurs Conseils Centrafricains
AEF	Afrique Equatoriale Française
AGF	Assurance Générale de France
CIMA	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance
IARD	Incendie Accident Risques Divers
IPA	Inter Partner Assistance
PB	Prime Brute
PN	Prime Nette
PFA	Préservatrice Foncière Assurances
RC	Responsabilité Civile
SA	Société Anonyme
UAC	Union des Assurances Centrafricaine
UAP	Union des Assurances de Paris
UCAR	Union Centrafricaine des Assurances et Réassurance

ABSTRACT

The need for security that feels more or less every individual is important. Travel insurance is a protection of the traveler is to minimize costs where appropriate.

Going on a trip and find themselves in a foreign country can cause some concern. Discerning traveler should primarily take out travel insurance to provide influences in case of illness or accident can be guaranteed by the general condition of the "**Travel Assistance Convention**" For some people, this may seem like an unnecessary expense. However, the costs of hospital stay and repatriation of the body in case of death are more expensive than the cost of travel insurance.

Before leaving, the event of a mishap or an emergency requiring the cancellation of the trip, it is well known that the airlines do not refund any ticket or an all inclusive package. One can easily imagine the savings in having travel insurance. Unfortunately, this approach remains an obstacle in **Zone 1** (Africa, Europe and the Middle East) especially in Africa as inevitable as it is compulsory in the Schengen area and why not Africa? While on a visit outside the country, no one is safe from vandalism, theft of personal effects and luggage death. "**Convention Travel Assistance**" complies with all the terms of the contract and the total coverage to which the customer has subscribed. Disaster, Inter Partner Assistance (IPA) indemnifies the insured in accordance with the risk involved and subject to the declaration if the insured is in its database. Travel insurance can travel safely and confidently. So it is of interest that Africa needed it in his room for the safety of its population if bruised.

RESUME

Le besoin de sécurité que ressent plus ou moins tout individu est important. L'assurance voyage qui est une protection du voyageur existe pour minimiser les dépenses le cas échéant.

Partir en voyage et se retrouver en pays étranger peut engendrer certaines inquiétudes. Tout voyageur averti devrait prioritairement souscrire à une assurance voyage afin de prévoir les influences en cas de maladie ou d'accident possible garanti par la condition générale de la « **Convention Assistance Voyage** »

Pour certaines personnes, cette démarche peut sembler être une dépense inutile. Cependant, les coûts de séjour en milieu hospitalier et le rapatriement du corps en cas de décès sont les plus chers que les frais d'une assurance voyage.

Avant même de partir, advenant un contretemps ou une urgence nécessitant l'annulation du voyage, il est bien connu que les compagnies aériennes ne remboursent aucun billet d'avion ni un forfait tout inclus. On peut facilement imaginer l'économie réalisée en possédant une assurance voyage.

Malheureusement, cette démarche reste un obstacle dans la **Zone 1** (Afrique, Europe et le Moyen Orient) surtout en Afrique comme une fatalité alors que c'est rendue obligatoire dans l'espace Schengen et pourquoi pas l'Afrique ? Lors d'un séjour hors du pays, personne n'est à l'abri du vandalisme, du vol des effets personnels dont les bagages et le décès.

La « **Convention Assistance Voyage** » respectera toutes les clauses du contrat et l'ensemble de la couverture à laquelle le client aura souscrit. En cas de sinistre, Inter Partner Assistance (IPA) indemnise l'assuré suivant le péril encouru et objet de la déclaration si l'assuré figure dans sa base de données.

L'assurance voyage permet de voyager en toute sécurité et en toute confiance. Donc il est d'intérêt que l'Afrique impose cela dans son espace pour la sécurité de sa population si meurtrie.

Sommaire

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
ABSTRACT	iv
RESUME.....	v
INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE	3
PRESENTATION DE L'UNION DES ASSURANCES	3
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET OBJECTIF DE L'UAC.....	4
Section 1 : Historique de l'UAC.....	4
Section 2 : Objectif de l'UAC.....	5
CHAPITRE II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'UAC	7
Section 1 : Les organes de décision.....	7
Section 2 : Les Organes de Gestion	8
Section 3 : Le déroulement du Stage.....	11
CONCLUSION	14
DEUXIEME PARTIE :	15
L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE SUR LE MARCHE CENTRAFRICAIN : CAS DE L'UAC IARD	15
INTRODUCTION	16
CHAPITRE I : L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE.....	17
Section 1 : Définition de l'assurance de voyage.....	17
Section 2: Les conditions d'applications des garanties	21
Section 3 : L'importance de l'assurance voyage	23
CHAPITRE II : LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTIONS ET LA GESTION DES SINISTRES	26
Section 1 : les conditions de souscription	26
Section 2 : La gestion des sinistres	27
CHAPITRE III : CRITIQUES ET OBSERVATION.....	28
Section 1 : Critiques.....	28
Section 2 : Observations.....	28
CONCLUSION GENERALE	30
BIBLIOGRAPHIE	31
ANNEXES	32

INTRODUCTION GENERALE

L'Assurance apparaît aujourd'hui comme une forme de solidarité entre les individus en vue de palier aux aléas et autres risques liés à l'existence. Les garanties qu'elle offre portent aussi bien sur la personne que les biens matériels que détient cette dernière.

Cette forme de sécurité apportée par l'assurance s'exerce à travers un contrat que l'assuré souscrit auprès de l'assureur.

La définition de l'assurance donnée par **Joseph HEMARD** illustre parfaitement le mécanisme de cette activité : **« une opération par laquelle une partie, l'assuré se fait promettre moyennant une rémunération, la prime ou cotisation, pour lui ou pour un tiers ,en cas de réalisation d'un risque ,une prestation par une autre partie ,l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risques, les compense conformément aux lois de la statistique. »**

Cette définition d'ordre juridique et commercial est complétée par une autre qui fait ressortir l'aspect mutualiste de l'assurance : **« L'assurance est une opération par laquelle un assureur organise en mutualité une multitude d'assurés exposés à la réalisation d'un même risque. L'assureur indemnise ceux d'entre eux qui subissent un sinistre grâce à la masse commune de primes collectées. »**

Ainsi, l'assurance se présente comme une opération de lutte collective contre le hasard malheureux. Elle est destinée à réparer les effets de la réalisation individuelle des risques communs.

C'est pour cette raison que plusieurs sociétés et intermédiaires d'assurances ont vu le jour en République Centrafricaine. La compagnie Union des Assurances Centrafricaine en abrégé UAC en fait partie. Elle offre aux souscripteurs divers contrats d'Assurance dans la branche Dommages.

Dans le but de parfaire notre formation en Assurance, nous avons effectué un stage pratique à l'UAC à l'issue duquel, ce rapport est rédigé.

Ce rapport de stage, comporte deux (02) parties :

➤ Une première partie axée sur l'historique, les activités et le fonctionnement de l'UAC-IARD.

➤ Une deuxième partie dans laquelle nous examinerons « **L'importance de l'Assurance Voyage sur le marché Centrafricain : cas de l'Union des Assurances Centrafricaines.** »

PREMIERE PARTIE

**PRESENTATION DE L'UNION DES ASSURANCES
CENTRAFRICAINE**

CHAPITRE I : HISTORIQUE ET OBJECTIF DE L'UAC

Nous verrons dans cette partie la Genèse de l'UAC-IARD Centrafrique.

Section 1 : Historique de l'UAC

L'histoire de l'UAC a été écrite par le fondateur **Monsieur Pathé DIONE**. Celui-ci veut asseoir des sociétés financièrement solides et professionnellement reconnues. Nous verrons les détails dans la genèse et son entrée dans le groupe SUNU.

Paragraphe 1 : Genèse de l'UAC

L'Union des Assurances Centrafricaines est une compagnie d'assurance

Nouvellement mise en place mais héritant d'une ancienne structure à savoir l'Union des Assurances de Paris (l'UAP).

L'origine de l'UAC remonte au temps des cabinets SOGERCO (Société Gérance et Courtage) agréés par arrêté n°3864 du haut-commissariat de la république française en Afrique Equatoriale Française (AEF) deviendront à partir de **1964** agence de l'UAP dernière qui obtient ainsi un agrément en TIARD en tant que succursale.

L'UAP devient une société anonyme au capital de (cinq cent millions de francs) **500.000.000 f CFA** entièrement versé. Son siège social à Paris en France avec l'évolution des marchés des assurances a amené les sociétés qui y exerçaient à se réadapter.

C'est ainsi que l'UAP a connu une fusion avec l'AXA par absorption.

AXA détient par cette opération soixante dix(70) parts sociales contre trente(30). En outre le développement de ce secteur a entraîné de vaste extension des branches d'activités des Assurances ; ce qui a obligé l'UAP en mars **1983** à obtenir un agrément Vie et à signer des conventions avec des intermédiaires d'assurance tel que A C C succursale de FAUGERE et de JUTHEAU (courtier en assurance). Qui est devenu maintenant ASCOMA Centrafrique. Cependant la réglementation du marché par rentrée en vigueur du code CIMA et la régression des affaires en Assurance -Vie l'ont amené à les suspendre le **02 octobre 1995**. C'est vers la fin de l'année sus-indiquée qu'AXA prend le contrôle totale de la compagnie en rachetant les trente pourcent (30%) des actions de l'UAP. Peu après, le groupe AXA qui ne voulait plus des succursales

d'Afrique née de l'UAP en Afrique va vendre le portefeuille de Centrafrique à un autre groupe dénommé **SUNU**.

Paragraphe 2 : Entrée de l'UAC dans le groupe SUNU

Ancien Directeur d'Afrique de l'UAP international ensuite du groupe AXA **Monsieur Pathé DIONE**, est à l'origine de plusieurs filiales africaines du groupe dont il a mis son expérience et son professionnalisme au service de l'Afrique par la création d'un groupe africain d'assurances., tels que (UASen-Vie au Sénégal, l'UAT-Vie au Togo, l'UAB-Vie au Bénin, l'UGAN-IARD au Niger, enfin l'UAC-IARD en Centrafrique à la fin de l'année **1999**, la délégation AXA/BANGUI prendra la dénomination de l'UAC-IARD pour exercer par la suite ses activités librement le **01 janvier 2000**. C'est de là commence l'activité de l'UAC-IARD Centrafrique. dans le groupe **SUNU**¹. Aujourd'hui le groupe SUNU est de 15(quinze) sociétés d'assurances et est le premier assureur Vie de la zone CIMA.

Section 2 : Objectif de l'UAC

D'une manière générale pour atteindre ses objectifs une entreprise se doit définir des stratégies à mettre en œuvre : tel est le cas de la société UAC.

Du point de vue terminologique la notion d'objectivité correspond à l'expression quantifiée d'un but directement opérationnel pour la gestion.

Ainsi, pour atteindre les buts fixés par son conseil d'administration la société UAC-IARD s'est fixé plusieurs objectifs dont un objectif économique et un objectif social.

Paragraphe 1 : Objectifs Economiques

La société UAC est une société capitaliste qui prend des risques dont le but est de gagner de l'argent. De ce fait, elle a pour objectif la croissance et la rentabilité.

1-1 La croissance

Par définition, la croissance est un accroissement quantifiable de certains indicateurs de dimension de l'entreprise.

¹ *En Wolof «notre métier, l'Assurance»*

En effet, la société UAC dispose d'un potentiel propre de croissance lié à la qualité de ses ressources humaines, de son fonctionnement de sa capacité d'innovation et de son potentiel technique. Précisons que sur le plan national, la croissance de la société UAC résulte de ses propres efforts, sans qu'elle s'associe en se regroupant avec d'autres sociétés de la place.

1-2 La rentabilité

Comme toute entreprise capitaliste l'UAC vise d'abord le profit maximal, c'est-à-dire gagner de l'argent.

En effet, à l'UAC la rentabilité provient de la vente des produits qui d'ailleurs augmentent sans cesse sous l'impulsion d'une action commerciale adaptée.

Paragraphe 2 : Objectifs sociaux

L'analyse du climat social a toujours été une préoccupation des responsables d'entreprises ; le bilan social se présente comme un ensemble d'indicateur dans le domaine de l'emploi, des rémunérations, des conditions d'hygiène et des conditions de travail.

En effet, l'objectif social de l'UAC s'exprime par les avantages qu'elle procure aux divers groupes sociaux qui participent à son fonctionnement ; par exemple : la rémunération, la formation, l'épanouissement personnel et professionnel.

CHAPITRE II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'UAC

L'UAC est une société de droit national. Elle dispose d'une part des organes de décision et d'autre part des organes de gestion.

Section 1 : Les organes de décision

Paragraphe 1 : L'Assemblée générale

Elle est l'organe suprême, la seule assise au sein de laquelle les décisions sont prises et dépassent la gestion quotidienne de l'entreprise telles que : la désignation et la révocation des autres organes, la modification des statuts, l'approbation des comptes de l'exercice. L'Assemblée générale peut être réunie de façon ordinaire ou extraordinaire.

1.1 L'Assemblée générale ordinaire

C'est l'assemblée de droit commun, celle qui est prévue par la loi et qui se réunit au moins une fois par an pour discuter et approuver les comptes après lectures des rapports du conseil d'administration et des commissaires aux comptes. L'Assemblée générale ordinaire ne peut valablement délibérer que lorsque le quorum est atteint, c'est-à-dire lorsqu'au moins le quart des actionnaires ayant droit de vote est présent.

1.2. L'Assemblée générale Extraordinaire

Elle obéit aux mêmes règles que l'assemblée générale Ordinaire et se réunit quand cas d'urgence, mais elle ne peut délibérer qu'à la majorité de deux tiers (2/3) Les décisions de cette assise ne sont opposables aux tiers qu'après avoir été publiées.

Paragraphe 2 : Le conseil d'administration

Le conseil d'administration a les pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de la société et pour effectuer, autoriser tous les actes et opérations relatives à son Objectif et à tous mandats confiés à la société. Cet organe a pour compétence entre et autre de convoquer l'assemblée générale ordinaire de dresser les comptes de l'exercice, d'établir le rapport d'information sur l'activité de la société. Le conseil délègue à la direction générale les pouvoirs qu'il juge convenable pour l'exécution de ses décisions.

Section 2 : Les Organes de Gestion

Une entreprise dispose d'une bonne organisation pour atteindre ses objectifs. Nous présenterons, la Direction Générale et les Départements.

Paragraphe 1 : La Direction Générale

La direction générale est assurée par le Directeur Général qui est chargé d'appliquer les orientations arrêtées par le conseil d'administration. En principe, le Directeur général se donne les moyens nécessaires (les directives, conseils) pour atteindre les objectifs fixés. En effet, il supervise le travail qui se fait au niveau de la délégation, coordonne les différentes directions (**DT, DF, DC**). Le Directeur Général élabore à la fin de chaque exercice, avec le responsable financier et en étroite collaboration avec les responsables des services, un projet de budget pour l'exercice suivant qui sera par la suite présenté au conseil d'administration pour adoption. Enfin le Directeur Général contrôle l'évolution du budget par poste et éventuellement prend des mesures qui s'imposent.

1.1. L'Assistante de Direction

L'assistante de direction (secrétaire) est chargée d'organiser et de filtrer les visites du patron, de planifier les rendez-vous. Elle est également chargée de faire le traitement du courrier et de préparer les réunions selon les consignes du Directeur Général d'une part et d'autre part, elle gère les fournitures récence les besoins des services en imprimés et fournitures de bureau, en procédant à un inventaire. Elle dresse la liste des besoins et la transmet au Directeur Général ainsi qu'au responsable financier comptable pour information, avis et visa.

Paragraphe 2 : Les départements

2.1. Le Responsable Technique

Le responsable technique est assisté dans ses fonctions par un adjoint. A ce titre, il contrôle et vérifie les tarifications faites par les producteurs, signe les contrats souscrits ainsi que les attestions d'assurances. Il veille à l'application des dispositions du code CIMA et également au respect des instructions relatives aux conditions de souscriptions des contrats. Mais dans un souci d'efficacité et de performance, il en a plus des tâches

qui lui sont dévolues du fait de sa fonction quelques responsabilités. Ainsi veille-t-il sur la bonne marche du service et traite les dossiers de certains clients (sociétés). Toutes fois, il participe aux tâches dévolues aux rédacteurs quand le besoin se fait sentir. Il est tenu également de prendre contact avec les clients en les relançant pour le renouvellement de leur police d'assurance ou pour d'éventuelles souscriptions en leur adressant des avis de contrat.

2.2. Le Service de Production

Le service de production, qui est en fait la porte des clients, de diverses relations assureur-assuré est dirigé par un chef de service, assisté d'un adjoint qui signe certains documents de la production. Le service comprend en du chef de service, deux producteurs et une secrétaire.

2.3 Les Producteurs

Ils s'occupent de la réception des clients lors de la souscription et des renouvellements des contrats. Le premier des deux producteurs assiste le chef de service dans ses tâches. Les producteurs sont chargés de vendre le risque qui est de garanti d'assurance. Ils établissent les polices d'assurance ou les avenants ceux-ci préparent les avis d'échéance, classent les dossiers en centralisant les pièces émises pour les remettent à la comptabilité. En tant que producteurs, ils font des relations qui consistent à établir les contrats d'assurance par le remplissage des conditions particulières.

2.4 La Secrétaire(Production)

Sa tâche consiste à saisir le courrier de la production à dactylographier les polices d'assurances(en cas de duplicata) et les quittances de règlements. Elle répond au téléphone, informe le chef de service de la rupture des imprimés concernant le service.

2.5 Le service Sinistre

Le service sinistre est un service après-vente qui s'occupe de l'exécution des contrats émis par les producteurs en cas de réalisation du risque assuré. Ce service est dirigé par un chef de service dit responsable sinistres assisté d'un cadre inspecteur et de deux régleurs.

2.6. Le responsable de sinistres

De manière générale le responsable de sinistres a pour rôle de veiller à la bonne exécution des instructions de la direction qui concerne entre autres :

- ✓ L'inventaire des dossiers sinistres ;
- ✓ L'établissement des tableaux de bord et des contrats.

Il doit apposer son visa sur les documents ci-après élaborés par l'inspecteur avant leur transmission à la Direction Technique et au Directeur Général pour signature.

Il s'agit de :

- ✓ bordereau de prise en charge
- ✓ bordereau de sinistres réglés

Les dossiers contentieux sont gérés par le responsable. Lorsqu'une affaire est portée en justice, le responsable sinistres informe l'avocat de la société et lui transmet les directives qui devront l'orienter dans la plaidoirie².

2.7 Les Rédacteurs de sinistres

Les rédacteurs de sinistres sont sous la responsabilité de chef de département sinistre et effectuent les tâches suivantes :

- ✓ recevoir les clients pour les déclarations ;
- ✓ prendre tous les renseignements relatifs à l'assuré et aux tiers ;
- ✓ prendre aussi des renseignements sur les circonstances de l'accident, les dommages tant corporels, matériels que immatériels et d'ordre général (nom des témoins, de l'autorité qui a établi le rapport de police, mention de la date de déclaration, signature du déclarant).

Ces rédacteurs de sinistres ont également pour tâches de faire sortir le contrat d'assurance et de reporter les éléments du contrat sur la fiche de déclaration à l'endroit prévu à cet effet. Enfin, les rédacteurs de sinistres enregistrent le sinistre sur le registre en lui attribuant un numéro.

² *Exposé oral visant à défendre un assuré, à soutenir une cause*

2.8 La secrétaire(Sinistre)

Elle saisit les déclarations et les avis de sinistres, les bordereaux d'avis de sinistres réglés et toutes correspondances initiées par les services et l'inspecteur.

2.9 Le service Comptabilité

Le service comptabilité est placé sous la direction d'un responsable de la comptabilité, des ressources humaines.

Il est assisté de trois(03) agents .Chaque agent exécute la tâche de manière interdépendante puisqu'un seul livre de caisse leur sert de document de travail.

Ces agents enregistrent les pièces et les émettent dans les bordereaux respectifs suivant les branches d'assurances. Ces mêmes pièces passent par l'encaissement, au journal prévu à cet effet. Cet encaissement au journal permet de ressortir les impayés en fin de période.

En outre, ces mêmes agents procèdent au classement des pièces comptables, des décaissements constatés par la caissières (paiement des sinistres, fournitures de bureau, produit d'entretien).

Le responsable du service quant à lui est chargé de procéder au recouvrement des primes. Précisons que les primes proviennent d'entrée des fonds et des quittances par l'élaboration des contrats (polices) qui se font au niveau de la production. Par ailleurs, il s'occupe de la gestion de l'immobilier (immeuble UAC sis Avenue des Martyrs).

A la fin de chaque exercice comptable il fait ressortir mensuellement l'état des chiffres de la carte rose.

Section 3 : Le déroulement du Stage

Notre séjour à l'UAC-IARD Centrafrique, nous a permis de faire une grande distinction entre la théorie et la pratique. Ainsi, nous présenterons d'abord l'UAC-IARD dans son ensemble, le planning de notre stage et les difficultés rencontrées.

Paragraphe 1 : La présentation de l'UAC-IARD Centrafrique

L'Union des Assurances Centrafricaine-IARD est située sur la « Rue de la Victoire » à côté de l'ex brigade criminelle de Bangui, BP 896 Bangui République Centrafricaine. Entreprise régie par le Code des Assurances, l'UAC est une société anonyme(S.A) au capital de **1.000.000.000 FCFA**. Elle perçoit sur le marché

centrafricain de l'assurance par un Directeur Général .dynamique, motivant, assisté par une équipe jeune. Nouvelle sur le marché d'assurance, l'UAC est peu connue par la population centrafricaine par son emplacement un peu caché alors que la Compagnie ALLIANZ Centrafrique est beaucoup plus connue de par sa position géographique.

La situation géographique du pays n'est pas à l'avantage de la Compagnie, Surtout pendant la saison des pluies et cela ne profite pas à son épanouissement. Elle est quand même connue par l'intermédiaire de son dynamique courtier **ASCOMA Assurance** qui vend presque cinquante pourcent (**50%**) de ces produits.

Paragraphe 2 : Le planning de stage

C'est à l'issue d'une formation de deux (02) ans que les étudiants en fin de cycle, admis aux épreuves théoriques, effectuent un stage obligatoire de six(06) mois dans une entreprise d'assurance de la place ou de l'extérieur. Ce stage a pour but d'approfondir leur connaissance théorique afin de les préparer à affronter le monde professionnel. C'est dans le même ordre d'idée que nous avons effectué un stage pratique de cinq(05) mois à l'Union des Assurances Centrafricaine. Ce stage qui a commencé le **14 Mai** a pris fin le **12 Octobre 2012**.

Lors de notre passage à l'UAC, nous avons été très bien accueillie par le Directeur Général, Monsieur **Job DANEBERA**. Après un bref entretien dans son bureau, avec l'aide du DT³ nous avons fait le tour des différents services ainsi que la connaissance du personnel avant d'être installée.

Ce stage nous a permis de nous imprégner des différentes tâches à effectuer dans chaque service à travers ces responsables.

Durant cette période, nous avons eu accès à la documentation pour la rédaction de notre rapport de stage, beaucoup sur la production et les sinistres. Au niveau de la production nous avons appris à faire la cotation des contrats d'assurance tels que : automobile, individuelle accident et, assurance voyage, hors il existait plusieurs produits quand n'a pas eu l'accès faute de l'indisponibilité des agents.

Au niveau de sinistre, nous avons appris à faire le calcul d'indemnité en matériels et en corporels la rédaction de déclaration d'accident en cas de sinistre, de remplir les règlements des quittances de sinistre sur les quottes pour alerter le service de

³ *Directeur Technique*

production sur le sinistre, enfin les classements des dossiers sinistres par ordre chronologique. Et de la comptabilité nous avons appris les classements des encaissements, l'enregistrement des sorties et les bouillards d'encaissement. Ensuite, la Trésorerie, la Caisse enfin en la Réassurance.

Dans tous ces domaines, l'utilisation de l'outil informatique est indispensable pour la saisie des attestations d'assurance, l'utilisation des dossiers, le classement des contrats, après y avoir attribué un numéro de police d'ordre chronologique à travers le logiciel informatique de SUNU ainsi que la transmission des courriers administratifs et les quittances de règlements de sinistre etc.

Durant toute la période de notre stage, nous avons constaté une très bonne ambiance entre le personnel et nous. A la fin de notre stage nous avons eu à passer des entretiens par le DT, DC⁴ et le DG.

Paragraphe 3 : Les difficultés rencontrées

Un bon travail parfait ne s'est pas fait sans difficultés. Durant notre stage, au début nous avons pris le temps d'observer sérieusement le fonctionnement de la Compagnie. Sur ce nous avons constaté qu'elle reste à l'UAC beaucoup de choses à changer (les vieux d'outils informatiques, problème de connexion, le problème sur réseau SUNU pour la tarification des assurances, le service d'accueil, le calcul d'indemnité en cas de sinistres non informatisé, le non respect de la ponctualité des personnels, pas d'archive). Pour notre part, nous n'avons pas eu l'accès nécessaire à la documentation pour la rédaction de notre rapport. Mais grâce à notre propre effort et notre courage, nous avons pu dévier tous ses problèmes.

Le choix de ce thème n'est pas le fruit du hasard, c'est à l'issue d'une discussion entre un agent et un souscripteur de l'assurance voyage que l'idée nous est venue de choisir ce thème d'où « **l'importance de l'assurance voyage sur le marché centrafricain : cas de l'UAC-IARD** »

⁴ *Directeur Central*

CONCLUSION PARTIELLE

Cette première partie nous a permis de nous imprégner de l'histoire et des réalités actuelles de l'Union des Assurances Centrafricaine, de son organisation et en particulier, de mieux cerner son fonctionnement.

Les efforts fournis par l'ensemble des structures (Administratives et Techniques) qui concourent à la bonne marche de l'Union des Assurances Centrafricaine ont permis à la compagnie de s'affirmer sur le marché.

Actuellement, son chiffre d'affaires évolue normalement grâce au dynamisme de son Directeur Général et de son équipe mise en place.

Ce personnel participe harmonieusement à son épanouissement par l'adoption d'un cadre favorable de travail et une bonne ambiance de collaboration entre les agents.

De plus, il est à noter que l'Union des Assurances Centrafricaine offre à sa clientèle une pluralité de produits tels que l'assurance automobile, l'individuelle accident corporel, la multirisque habitation, l'incendie, la responsabilité civile, l'assurance voyage etc. Parmi tous ces produits, certains ont une souscription massive, d'autres moyens et d'autres enfin rencontrent de graves difficultés de positionnement (la RC des Avocats, la RC chef de famille).

Le développement d'une économie compétitive et diversifiée requiert le développement de l'assurance. Ce développement entraîne une multiplication des échanges internationaux, des rapports humains donc des risques en ce sens, l'évolution du risque suit celle du développement de l'activité humaine.

L'assurance en général est très mal connue des Centrafricains. Bien que soumis à l'obligation d'assurance par le Code CIMA, de nombreuses sociétés et les populations en RCA vivent sans assurance.

A cela s'ajoute le manque de confiance et de communication.

C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de réfléchir sur : « **L'importance de l'assurance voyage sur le marché centrafricain : cas de l'UAC IARD** »

DEUXIEME PARTIE :

**L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE SUR LE
MARCHE CENTRAFRICAIN : CAS DE L'UAC IARD**

INTRODUCTION

Le lendemain et le projet de l'avenir sont le propre de l'homme, et le besoin de sécurité que ressent plus ou moins consciemment tout individu. L'assurance apparaît aujourd'hui comme un phénomène de civilisation lié aux nouvelles conditions. Néanmoins, l'histoire de l'assurance en Centrafrique est liée à l'implantation des sociétés Européennes dans notre pays. Cette culture de l'assurance tient du fait que la notion du risque dans le milieu européen est appréhendée non pas comme une fatalité, mais comme un aléa pour lequel il est raisonnable de s'en prémunir par la souscription d'un contrat d'assurance.

En Centrafrique plusieurs sociétés d'Assurance aussi bien de droit national que des filiales européennes ont occupé le marché centrafricain tel que les compagnies « **SIRIRI** », « **Union Centrafricaine des Assurances et Réassurance** », « **Union des Assurances de Paris** », « **La Préservatrice Foncière des Assurances** », « **AXA** », « **AGF Centrafrique** », « **ALLIANZ Centrafrique** », « **Union des Assurances Centrafricaine** », née de la filiale d'AXA –UAP.

L'Assurance est une filière axée sur deux branches : La branche vie et la branche dommages. Dans les deux branches plusieurs produits sont offerts sur le marché, parmi lesquels l'Assurance Assistance Voyage, objet de notre étude.

Lors d'un déplacement aussi bien touristique que d'affaire, nous sommes exposés à divers périls. C'est dans cette optique que l'assurance voyage est rendue obligatoire dans tous les pays de l'espace Schengen depuis **1995**, afin de couvrir les nombreux voyageurs étrangers qui pourraient se retrouver face à certaines difficultés durant leur séjour.

Pour ce faire, notre rapport s'articulera autour de deux grandes parties :

- ✓ La première partie sera consacrée à l'importance de l'Assurance Voyage.
- ✓ La deuxième partie sera axée sur les conditions de souscription et la gestion des sinistres.

CHAPITRE I : L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE

La vie d'un Homme coûte plus chère que ses besoins secondaires. Il est exposé à des risques, c'est pour minimiser une partie de ces risques qu'il faut souscrire à l'assurance voyage. Nous verrons sa définition, les conditions d'applications des garanties enfin son importance.

Section 1 : Définition de l'assurance de voyage

L'assurance voyage est une protection du voyageur qui séjourne momentanément hors de son pays de résidence. Elle couvre les cas suivants :

- ✓ Les maladies subites
- ✓ Les accidents sous toutes ces formes
- ✓ Le rapatriement du corps en cas de décès
- ✓ L'assistance sous plusieurs aspects
- ✓ Les frais divers

Paragraphe 1 : Les différentes prestations en assurance voyage

En l'assurance voyage plusieurs garanties sont offertes :

➤ La garantie Perte de Bagages et Effets Personnels

Comme son nom l'indique, cette garantie couvre les bagages et effets personnels en cas de perte, de vol ou de dommages, tout en tenant compte de certaines exclusions et limitations mentionnées au contrat : les bijoux et les caméras font l'objet de limitations particulières, et l'argent liquide, les lunettes et les antiquités font l'objet d'exclusions.

➤ La garantie Assistance Juridiques

Par le biais de cette garantie un service d'assistance téléphonique permet d'obtenir de l'aide dans les situations d'urgence. Ce service établit une coordination entre l'assureur et l'assurée. L'assistance juridique est acquise à l'assuré quand ce dernier est confronté à une poursuite judiciaire.

Ce service est généralement offert dans plusieurs langues.

➤ **Garantie des frais médicaux d'urgence à l'étranger**

En cas d'atteinte grave survenue durant son voyage, IPA intervient pour procéder directement auprès de l'établissement médical concerné au règlement des frais médicaux et hospitaliers d'urgence engagés par le bénéficiaire, sur prescription médicale :

- ✓ Suite à une maladie ;
- ✓ Suite à un accident

➤ **Accompagnement du bénéficiaire par un proche parent**

Pour accompagner le bénéficiaire voyageant seul à l'étranger, victime d'une Atteinte Corporelle Grave et donnant lieu à un « **transport médicalisé** » vers la République Centrafricaine, IPA prend en charge le coût d'un billet d'avion allé et retour (avion de ligne classe économique) d'un proche parent, résidant en République Centrafricaine.

Cette garantie ne s'exerce pas dans le cas où IPA organise et prend en charge l'accompagnement médicalisé du bénéficiaire.

➤ **Prolongation de séjour du bénéficiaire**

Suite à une atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue et si son cas ne nécessite pas une hospitalisation ou un rapatriement médical, IPA prend en charge ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel ainsi que ceux d'un proche parent l'accompagnant pour autant qu'il reste auprès de lui. IPA prend en charge les frais d'hébergement par nuit et par bénéficiaire et pour une durée de dix (10) nuits consécutives maximum.

➤ **Rapatriement de corps en cas de décès**

En cas de décès du Bénéficiaire à l'étranger, IPA organise et prend en charge le transport du corps ou des cendres depuis le lieu où est déposé le défunt jusqu'à

l'aéroport international le plus proche du lieu d'inhumation dans le pays d'inhumation en République Centrafricaine.

IPA prend en charge les frais de transport ainsi que les frais afférents dans les conditions suivantes :

- ✓ Les frais réels de traitement post-mortem⁵
- ✓ Les frais réels de mise en bière
- ✓ Les frais de cercueil, strictement nécessaire au transport du corps.

➤ **Envoie de médicaments à l'Etranger**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrit avant le départ par le médecin traitant de la République Centrafricaine, IPA en fait la recherche .S'ils sont disponibles, ils sont expédiés aux frais d'IPA dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles. Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin. Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire. Le bénéficiaire s'engage à rembourser à IPA la totalité des sommes avancées (coût des médicaments éventuels frais de dédouanement) dans un délai de trente (30jours) à compter de la date d'expiration

➤ **Garantie des frais dentaires d'urgence à l'étranger**

IPA garantit le paiement des soins dentaires d'urgence dans la limite de cent quatre mille (**104.000 FCFA**) soit cent soixante (160 Euros) avec une franchise de trente deux mille cinq cent (**32.500 FCFA**) par sinistre payable par le bénéficiaire. Sont exclus de cette garantie les plombages et les prothèses.

La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à l'accord préalable d'IPA.

➤ **Garantie avance de caution pénale**

IPA procède à l'avance de la caution exigé e par la juridiction répressive pour la libération du bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter toute incarcération et ce, à

⁵ *Après la mort*

concurrence de un million trois cent mille (**1.300.000 FCFA**) par événement. Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place. Cette avance est consentie contre le dépôt préalable d'un chèque de caution d'un montant équivalent auprès d'IPA.

Le bénéficiaire est tenu de rembourser à IPA le montant de la caution avancée :

- ✓ Dès sa restitution en cas de non-lieu ou d'acquittement ;
- ✓ Dans les quinze jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- ✓ Dans tous les cas, dans un délai d'un mois à compter de la date du versement.

Paragraphe 2 : Les exclusions

2.1. Exclusions générales

Outre les exclusions précisées dans les textes de la Police de la condition Générale, sont exclues toutes conséquences et/ou événements résultant :

- ✓ De fait provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire ;
- ✓ De la guerre étrangère ou civile, déclarée ou non, les émeutes et les mouvements populaires, les actes de terrorisme ou de sabotage. Le Bénéficiaire doit faire la preuve que le dommage résulte d'un autre fait ;
- ✓ De la participation à des compétitions ou des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- ✓ D'interdictions officielles, de saisie ou de contraintes par la force publique ;
- ✓ D'épidémies, effets de la pollution, catastrophes naturelles, et leurs conséquences ;
- ✓ De toute intervention initié et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

2-2.Exclusions Spécifiques

Les frais résultant de faits ou événements exclus dans les textes de la Police ne peuvent faire l'objet d'aucune indemnisation à quelque titre que ce soit et ne peuvent donner lieu à l'intervention d'IPA.

- ✓ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- ✓ Les affections ne nécessitant pas une prise en charge médicale immédiate ;
- ✓ Les maladies préexistantes, antérieures à la souscription de la police et ayant donné lieu à une consultation, une hospitalisation ou un traitement médical dans les 6(six) mois précédant la demande d'assistance ;
- ✓ Les convalescences ;
- ✓ Les affections en cours de traitement et non encore consolidées et/ou nécessitant des soins ultérieurs programmés, ainsi que leurs suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, complications prévisibles et récidives⁶) ;
- ✓ Les traitements et interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- ✓ Les maladies mentales ainsi que leurs conséquences, y compris les syndromes dépressifs ;
- ✓ Les conséquences de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur du pays de séjour, les syndromes de manque ainsi que toute pathologie directement consécutive à l'usage abusif d'alcool) ;
- ✓ Les conséquences du défaut, d'impossibilité ou des suites de déplacement ou un voyage.

Section 2: Les conditions d'applications des garanties

Nous verrons dans cette idée l'accord de l'UAC avec IPA et de l'UAC à l'assuré.

Paragraphe 1 : Engagement des parties

1.1. Assureur et Réassureur

Le code CIMA ayant interdit la délocalisation des risques situés dans l'espace CIMA, les assureurs contournent cette restriction par le biais du fronting⁷ qui s'établi entre un assureur du marché CIMA et un autre hors de l'espace CIMA.

UAC (assureur fronteur) s'engage à commercialiser le programme intitulé « **Convention d'assurance assistance voyage** » au profit d'IPA. Elle cède à

⁶ *Action de commettre un délit un crime pour lequel on a déjà été condamné*

⁷ *C'est le transfert de la totalité d'un risque au Réassureur*

IPA, qui s'oblige à l'accepter à cent pourcent (**100%**) les risques et des primes de réassurance nettes d'impôts et taxes, résultant de l'ensemble des souscriptions et/ou adhésions au programme intitulé « **Convention d'assurance assistance voyage** » tel que défini en la Police. IPA organise les prestations d'assistance et prend en charge à **100%** des frais directs déduction faite des franchises contractuelles résultant des dossiers d'intervention d'assistance ouverts au titre des garanties de la Police. En application de ce traité la réassurance s'effectue conformément aux conditions du programme intitulé « **Convention d'Assurance Assistance voyage** » tel que défini dans la condition Générale. Toute modification de ce programme souhaitée par UAC doit obtenir l'accord préalable d'IPA. La responsabilité d'IPA commence et se termine en même temps que celle de l'UAC au titre de chaque Police.

1.2. Assureur et Assuré

La mise en jeu des garanties qu'offre la police est subordonnée à une entente préalable.

En cas d'événement d'urgence, pour permettre à IPA d'intervenir dans les plus brefs délais et afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera de l'accord préalable de prise en charge, le bénéficiaire ou toute personne agissant en ses lieu et place doit impérativement contacter la centrale d'alarme d'IPA en France.

UAC s'engage à déclarer à IPA dès réception de l'appel ou de la déclaration, toute demande relative aux prestations garanties qui lui serait directement ou indirectement adressée par un bénéficiaire ou toute personne se référant à une Police, par téléphone avec confirmation par écrit (télécopie, e-mail) adressée à la centrale d'alarme de Paris.

A défaut, le bénéficiaire ne sera pas déchu de ses droits ; en revanche, toutes conséquences de cette transmission tardive restent à la charge intégrale d'UAC sauf commun accord des Parties (Assureur et Réassureur). Il est convenu entre les Parties qu'IPA procède seule au règlement et au paiement des dossiers résultant de garantie de l'assistance voyage ; ses décisions de liquidation ou de rejet obligent UAC.

Paragraphe 2 : Partenariat entre l'UAC et IPA

Afin de prêter assistance aux assurés bénéficiaires des prestations de la Police, IPA s'engage à mettre à disposition l'ensemble de son organisation internationale au travers de :

- ✓ La centrale d'alarme de Paris opérationnelle 24heures sur 24,7 jours sur 7, destinée à recevoir toutes les demandes d'assistance ;

La souscription des Polices est du ressort de l'UAC qui en accord avec IPA délègue cette autorisation à son réseau d'intermédiaire. Elle s'effectue en temps réel via Internet dans le logiciel d'IPA dénommé « **RAGA** ». Les identifiants et mots de passe donnant accès à RAGA sont communiqués par IPA à UAC par envoi séparé. Il en est de même pour les intermédiaires désignés par UAC. Sur demande expresse d'IPA en cas de doute sur la validité d'une couverture, UAC s'engage à statuer sur cette validité par téléphone avec confirmation écrite par Fax ou e-mail dans un délai de 24 heures maximum. UAC sera tenu responsable des dommages directs quelle qu'en soit la nature, matérielle ou immatérielle, pouvant survenir en cours de saisie effectuée par elle. La responsabilité des Parties ne pourra être engagée en cas d'inaccessibilité du site due à une défaillance ou à une saturation du réseau internet.

Notons que l'UAC ne vive que de la Commission.

Section 3 : L'importance de l'assurance voyage

Comme tout produit d'assurance, l'assurance voyage est un véritable gage de sécurité pour le voyageur. Elle apporte à celui-ci différentes solutions aux périls liés au déplacement aussi bien touristique que d'affaire, que les contrats d'assurance classique n'octroient pas.

En effet, au cours d'un déplacement le budget lié à ce voyage n'inclut pas nécessairement les différents aléas soulignés tels que l'assistance juridique à l'étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que le bénéficiaire pourrait commettre et pour tout acte non qualifié de crime, IPA intervient, à la demande du bénéficiaire adressée par écrit, si une action est engagée contre lui.

Prendre une assurance voyage permet de voyager en toute sécurité. En effet, le voyage est un moment agréable, de détente et non de contrainte. Le fait de souscrire une assurance voyage permet d'être indemnisé en cas de dommages, dès lors que l'assuré se trouve à l'étranger. L'assurance voyage prend à charge les frais occasionnés dans le cas d'une annulation de voyage, de perte de bagages, d'un accident ou de problèmes médicaux.

Obligatoire dans certains Etats tel que les états membre de l'Union Européenne, IPA en partenariat avec l'UAC offre ce produit au public désirant de se prémunir des risques ci-dessus énumérés pour un séjour à l'étranger en toute quiétude⁸.

Paragraphe 1 : L'importance Economique

A travers cette garantie, l'on peut économiser ses frais de soins et d'hospitalisation, de pertes des bagages énumérées ci-haut dans les garanties. À l'étranger on est loin des parents, et des amis. L'assurance voyage existe pour minimiser les coûts des dépenses inutiles que nous faisons. Imaginons qu'une personne qui n'a pas souscrit à cette garantie et se retrouve dans une situation défavorable à l'étranger, comment procédera-t-elle pour être soignée et couverte ? Cette garantie est très importante, et ce n'est que obligatoire dans l'espace Schengen pourquoi pas d'autres espaces surtout l'Afrique ?

Très important, l'assurance voyage est une complémentarité de l'assurance maladie classique en cas d'urgence. Mais les deux peuvent être souscrites par une même personne (assuré).

Paragraphe 2 : L'importance Sociale

L'idéal même de l'assurance dans l'antiquité était l'entraide⁹ entre les individus en vue de pallier¹⁰ aux aléas risques liés à l'existence. Autrement dit, l'assurance se présente comme une opération de lutte contre le hasard. Par conséquent, l'assurance voyage procure beaucoup d'avantages aux divers groupes sociaux à savoir : la rémunération, l'embauche, la formation, le soin, la prise en charge en cas d'événements malheureux à l'étranger.

⁸ *La tranquillité*

⁹ *Aide mutuelle*

¹⁰ *Remédier provisoirement ou incomplètement.*

Plupart des gens pensent que cette garantie est faite pour les Européens. C'est normale parce que l'assurance en générale est développée en Europe mais maintenant qu'on a su qu'elle existe pourquoi pas les imposées comme dans l'espace Schengen ? Cette assurance apporte de bien être dans la famille, il y'a moins de dépenses et quand le sinistre survient, l'on est en sécurité pour effectuer son voyage en paix et tranquillité.

Paragraphe 3 : L'importance Financière

La souscription de ces contrats mobilise une masse importante de fonds qui peut être placée auprès des grandes institutions financières afin de générer les intérêts pour la société. Cette masse de fonds pourra permettre à l'entreprise d'émettre des obligations ou souscrire des actions auprès d'autres institutions bancaires.

CHAPITRE II : LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTIONS ET LA GESTION DES SINISTRES

Section 1 : les conditions de souscription

Les garanties de la « **Convention de l'assurance assistance voyage** » sont acquises à toute personne physique titulaire d'une Police régulièrement souscrite, pour la durée de validité de ladite Police.

Pour souscrire une assurance, il faut passer par plusieurs étapes. Celle de la souscription d'une police d'assurance voyage est donc un processus qui va de la phase précontractuelle à la phase contractuelle en passant par la tarification.

Paragraphe 1 : La phase précontractuelle

Un bulletin d'adhésion est soumis au souscripteur lequel est tenu de le remplir pour former l'opinion de l'assureur. Il comprend : la filiation du souscripteur, l'adresse du pays de destination, et des questions sur l'antécédent médical du souscripteur. Certaines pathologies tels que :

- ✓ Hypertension artérielle
- ✓ Le diabète
- ✓ L'asthme
- ✓ Epilepsie
- ✓ Sérologie VIH
- ✓ Toutes maladies chroniques

Sont exclues de la garantie de l'assurance assistance voyage. L'assureur ne prendra pas en charge les frais inhérents auxdites pathologies. Elles existaient avant la prise d'effet du contrat.

En cas de fausse déclaration, ce dernier sera frappé par **l'Art .18** du code des assurances, qui rend son contrat nul et de nul effet.

Paragraphe 2 : La tarification

La tarification est le calcul de la prime que l'assuré paye. Elle tient compte des informations recueillies dans la proposition, de l'âge du proposant, de la zone géographique. IPA a découpé le monde en deux zones :

- ✓ **Zone 1 : Afrique, Europe, Moyen Orient (hors RCA).**
- ✓ **Zone 2 : reste du monde (hors RCA).**

Il convient de préciser qu'un voyageur provenant d'ailleurs et résident momentanément en RCA peut souscrire à une assurance assistance voyage et bénéficiera de la garantie de la zone 1.

Paragraphe 3 : Phase Contractuelle

Elle est la phase de la formation du contrat .Cette phase est couronnée par la signature du contrat par les deux parties. Le souscripteur acquitte la prime correspondante à la durée du contrat sollicité et de facto¹¹ transfère les risques qu'il peut encourir au cours de son voyage à l'assureur ; risques prévus et garantie par la police.

Section 2 : La gestion des sinistres

Le sinistre est la réalisation des risques prévus et garantie par la police. Lorsque l'assuré est confronté à l'un des périls figurant en la police, il déclenche la mise en jeu de la garantie par le biais de la centrale d'alarme d'IPA

Paragraphe 1 : Déclaration du sinistre

Dès lors que l'assuré a appelé la centrale d'alarme, IPA enregistre sa déclaration et affecte un numéro. Ceci constitue la déclaration du sinistre. L'assuré a également la faculté de saisir directement l'UAC à charge pour celle-ci de répercuter cette saisine à IPA. Toute personne agissant pour compte doit contacter IPA au numéro ci-dessus : n° PARIS +33155921401.

Paragraphe 2 : Gestion du sinistre

Après enregistrement de la déclaration de l'assuré, la mise en jeu de la garantie est analysée suivant le péril encouru et objet de la déclaration de l'assuré.

IPA analyse tout d'abord si l'assuré figure dans sa base des données ; s'il est bien dans la zone territoriale, si le contrat est en cours de validité et la prime payée ; enfin s'il

¹¹ *Mot Latin signifie Droit de Faits*

remplit les conditions de la garantie c'est-à-dire que les exclusions tant spécifiques que générales ne sont pas applicables à la situation déclarée par l'assuré.

Après ses préalables IPA met au service du bénéficiaire de la prestation suivant le cas soit des fonds, soit l'assistance appropriée.

L'homme n'est jamais parfait et pourquoi pas une personne morale ? Pour aider l'UAC-IARD de s'épanouir sur le marché concurrentiel Centrafricain de l'Assurance nous essayons d'apporter notre contribution par les critiques et les observations.

CHAPITRE III : CRITIQUES ET OBSERVATION

Section 1 : Critiques

Notre séjour à UAC, nous a permis de déceler quelques difficultés. En effet, avec un effectif réduit, elle essaie de s'imposer sur le marché de l'assurance. De plus, ce personnel jeune semble se dévouer à sa tâche.

Cependant, l'absence de service commercial et la non polyvalence du personnel aux différentes tâches dans la société peuvent constituer à l'avenir un sérieux obstacle à l'évolution de celle-ci.

Ensuite, le retard dans l'indemnisation des assurés organisée au siège, n'est pas à l'avantage de la société. Cela peut constituer une perte de potentielles clientèles voire entrainer la société en faillite ou diminuer le chiffre d'affaire de la compagnie.

Enfin, de commercialiser des nouveaux produits d'assurance.

Section 2 : Observations

Au vu de toutes ces difficultés, nous nous proposons d'apporter notre réflexion afin que l'UAC puisse s'épanouir convenablement au sein d'un marché concurrentiel sans précédent.

Nous suggérons à l'UAC d'organiser des formations sur les logiciels afin de permettre une meilleure efficacité du service de la part du personnel.

De créer d'autres succursales dans les provinces pour permettre aux sinistrés moins de dépenses.

De mettre en place le service commercial, pour permettre aux clients d'avoir plus d'information sur le produit souscrit.

Nous suggérons par ailleurs à l'UAC d'installer au sein de la société l'appareil électronique (le pointeur) qui permet de contrôler la présence et la ponctualité de chaque agent.

Enfin, de mettre l'homme qu'il faut à la place qu'il faut.

CONCLUSION GENERALE

En somme, nous pouvons renchérir que le stage passé au sein de l'UAC nous a permis de voir comment fonctionne une société d'assurance.

Certes, il y'a eu au sein de cette entité un climat de confiance et de franchise collaboration qui règne entre les personnels et les stagiaires.

Au cours de notre stage nous avons constaté que certaines polices ne sont pas beaucoup vendues(les globales dommages, les multirisques habitations etc.....) voire même l'assurance voyage. Les gens souscrivent dans l'idée d'avoir le Visa sans prendre en compte le contenu alors que c'est une assurance très importante. Partir en voyage et se retrouver en pays étranger peut engendrer certaines inquiétudes. Tout voyageur averti devrait prioritairement souscrire à une assurance voyage afin de prévoir les urgences en cas de maladie ou d'accident possibles en pays étranger. L'assurance voyage permet de partir en toute sécurité et en toute confiance.

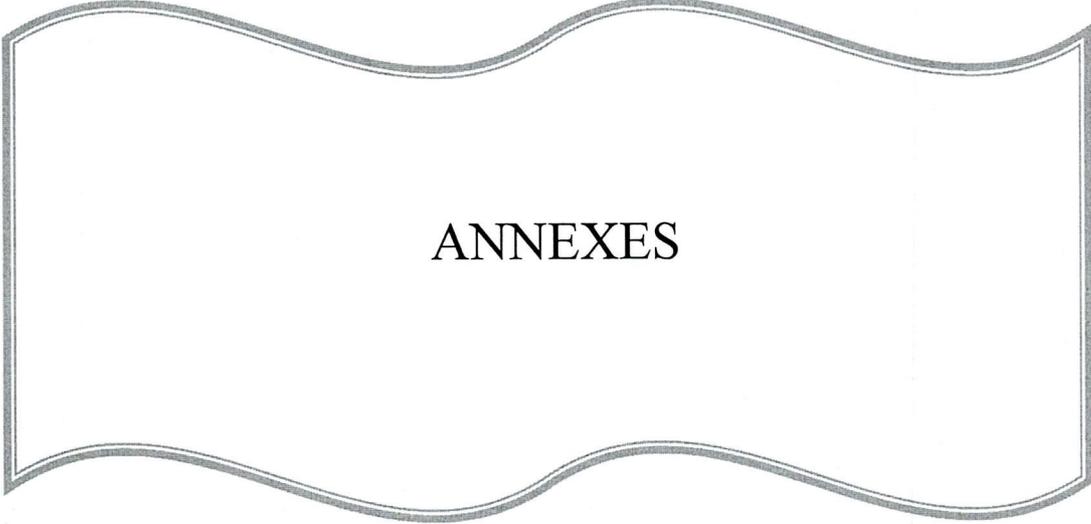
Que ce soit pour le travail, les vacances ou tout simplement pour l'aventure et la culture personnelle, tout voyage nécessite un minimum de préparatifs. Le plus important avant tout est de souscrire à une assurance voyage afin d'être protégé contre toute éventualité et d'en minimiser les coûts le cas échéant. Dans un pays étranger, les repères ne sont pas les mêmes, le médecin, le pharmacien, la famille et les amis sont bien loin et ne peuvent venir en aide en cas de besoin.

Pour certaines personnes, cette démarche peut sembler être une dépense inutile. Cependant, les coûts reliés à un séjour en milieu hospitalier sont dans certains pays exorbitants et beaucoup plus dispendieux¹² que les frais d'une assurance voyage. Il est également possible d'obtenir une protection pour toute la famille ou pour un groupe de voyageurs.

¹² *Qui occasionne beaucoup de dépenses.*

BIBLIOGRAPHIE

- ✓ **Les Conditions Générales de la Police Assurance Assistance Voyage,**
0801614 /VOY CG JA 09.
- ✓ **Rapport de Stage sur le thème « Procédure de souscription et de gestion d'une police d'assurance voyage : cas de SAMIRIS-YAOUNDE »,2005-2006.**
- ✓ Sites-web consultés :
www.google.com;
www.assurancevoyage.fr;
www.espaceschegen.fr.



ANNEXES

INTER PARTNER ASSISTANCE
Le Carat - 6, Rue André Gide
92320 Châtillon
FRANCE

Code Client : 5741
Police n° : 1500096/5741 R
Adhésion : N° 5741

POLICE D'ASSISTANCE VOYAGE
VISA
ESPACE SCHENGEN

CONDITIONS PARTICULIERES

CONDITIONS PARTICULIERES (suite)

ASSURE : TAUTZ-BONGO Rock-Appolinaire
ADRESSE EN RCA : Q/tier LAKOUANGA - BANGUI
Tél. : 75 04 45 70
DATE DE NAISSANCE : 22 janvier 1976 à BEGOUA
NATIONALITE : CENTRAFRICAINE
PAYS/DESTINATION : BRUXELLES
ADRESSE : HOTEL SKY INN
Avenue FONSNY, 2B 1060
Bruxelles -
DATE D'EFFET : 21/07/11
DATE D'EXPIRATION : 10/08/11
PASSEPORT N° : 08 HT 98513

BENEFICIAIRE EN CAS DE DECES ACCIDENTEL: YANGOE Rita Marie Chantal

TERRITORIALITE :

ZONE 1 : AFRIQUE -EUROPE-MOYEN ORIENT (Hors RCA)
ZONE 2 : MONDE ENTIER (Hors RCA)

PRIME AU COMPTANT : F.CFA 35 150

L'assuré paiera comptant à la signature du présent contrat la somme de **F.CFA 20 334** taxes en sus.

Pour tous besoins d'assistance : **INTER PARTNER ASSISTANCE**
Veillez prévenir en toute urgence (dans les 2 premiers jours) en cas de maladie subite ou d'accident.

Centrale d'Alarme	Zone d'Intervention	Code Pays	Code Ville	Numéro
PARIS <small>(Issy les Moulineaux)</small>	MONDE ENTIER	33	1	55 92 12 12

Fait à Bangui, le 28/06/11

L'Assuré,

L'Assureur,

BULLETIN D'ADHESION

GARANTIES : MALADIE – ASSISTANCE ET ACCIDENT VOYAGE DANS L'ESPACE SCHENGEN

REFERENCES A RAPPELER EN CAS DE DEMANDE D'INTERVENTION

POLICE D'ASSURANCE N° : 1500096/5741 R

EXERCICE DE GARANTIE : 2011

ADHESION : N° 5741

CE DOCUMENT DOIT ETRE IMPERATIVEMENT REMPLI PAR LA PERSONNE A ASSURER ET UNE REPONSE PRECISE SERA APPORTEE A CHACUNE DES QUESTIONS POSEES

NOM ET PRENOMS : TAUTZ-BONGO Rock Appolinaire NE(E) LE 22 janvier 1076 à BEGOUA

PROFESSION : Electricien Adresse à Bangui : Q/tier LAKOUANGA BANGUI
Tél : 75 04 45 70

N° PASSEPORT : 08 IFT 98513

PAYS DE DESTINATION : Bruxelles ADRESSE DANS LE PAYS :
HOTEL SHY INN
Avenue FONSNY, 2B 1060 Bruxelles

DATE D'EFFET : 21/07/11 DATE D'EXPIRATION 10/08/11

Prime au comptant Zone : 1

01 à 7 jours = 07 à 15 jours = 1 mois = 35 150

92 jours = 6 mois = 2 mois =

Multi voyages annuels =

Centrale d'Alarme	Zone d'Intervention	Code Pays	Code Ville	Numéro
PARIS	Monde entier	33	1	55 92 12 12

BENEFICIAIRE EN CAS DE DECES ACCIDENTEL : YANGOE Rita Marie Chantal

01/ - Avez-vous souffert ou souffrez-vous actuellement

D'une maladie chronique ou d'une infirmité importante ?

Si oui ? Laquelle ?

oui

non

2°/ - Suivez-vous actuellement un traitement régulier ?

Si oui lequel ?

oui

non

3°/ - Faites-vous actuellement l'objet de soins dentaires ?

oui

non

4°/ - Devez-vous consulter un médecin ou être hospitalisé ?

oui

non

Je certifie avoir répondu sincèrement, sans aucune réticence et n'avoir rien dissimulé sur mon état de santé passé ou actuel et prends acte que toute réticence ou fausse déclaration de ma part entraînera la nullité du contrat. J'ai pris connaissance des conditions générales de la présente police et en connaît les garanties et plafonds.

Fait à Bangui, le 28/06 / 11

Signature de la personne à assurer

Précédée de la mention « lu et approuvé »

TARIF ASSURANCE VOYAGE

Zone 1 :

0 à 70 ans

PERIODE	I.P.A.		U.A.C.				TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	18	11.807	4.000	1.995	4.000	3.053	24.855	
De 07 jours à 15 jours	23	15.087	4.000	2.150	4.000	3.553	28.790	
1 mois	31	20.334	4.000	2.500	4.000	4.316	35.150	
2 mois	48	31.485	8.840	9.500	4.000	7.535	61.360	
92 jours	58	38.045	15.360	16.000	4.000	10.275	83.680	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	75	49.196	16.890	19.500	4.000	12.544	102.130	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	89	58.380	17.960	24.600	4.000	14.690	119.830	

Zone 2 :

PERIODE	I.P.A.		U.A.C.				TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	24	15.742	4.000	1.995	4.000	3.603	29.340	
De 07 jours à 15 jours	35	22.960	5.860	2.150	4.000	4.875	39.865	
1 mois	46	30.175	8.545	2.500	4.000	6.330	51.850	
2 mois	70	45.915	15.730	9.500	4.000	10.520	85.665	
92 jours	87	57.070	19.520	16.000	4.000	13.520	110.110	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	112	73.465	25.350	18.700	4.000	17.010	138.525	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	133	87.240	28.480	24.000	4.000	20.120	163.840	

ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

Capitaux : 2.000.000 F.CFA
 Par Accident : 2.000.000 F.CFA

Décès accidentel :
 Infirmité permanente :

Union des Assurances Centrafricaine (U.A.C.)

TARIF ASSURANCE VOYAGE

Tarif majoré (70 à 75 ans)

Zone 1 :

PERIODE	I.P.A.			U.A.C.			TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	40,00	26.240	4.000	1.995	4.000	5.070	41.305	
De 07 jours à 15 jours	57,50	37.720	4.000	2.150	4.000	6.700	54.570	
1 mois	77,50	50.840	4.000	2.500	4.000	8.590	69.930	
2 mois	115,00	75.440	8.840	9.500	4.000	13.690	111.470	
92 jours	145,00	95.120	15.360	16.000	4.000	18.270	148.290	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	187,00	123.000	16.890	19.520	4.000	22.880	186.290	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	222,50	145.960	17.960	24.600	4.000	26.950	219.470	

Zone 2 :

PERIODE	I.P.A.			U.A.C.			TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	60,00	39.360	4.000	1.995	4.000	6.910	56.265	
De 07 jours à 15 jours	87,50	57.400	5.860	2.150	4.000	9.720	79.130	
1 mois	115,00	75.440	8.545	2.500	4.000	12.670	103.155	
2 mois	175,00	114.800	15.730	9.500	4.000	20.165	164.195	
92 jours	217,50	142.680	19.520	16.000	4.000	25.510	265.110	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	280,00	183.680	25.350	19.520	4.000	32.560	265.110	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	322,50	218.120	28.480	24.600	4.000	38.530	313.730	

ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

Capitaux : 2.000.000 F.CFA
 Par Accident : 2.000.000 F.CFA

Décès accidentel : 2.000.000 F.CFA
 Infirmité permanente : 2.000.000 F.CFA

Union des Assurances Centrafricaine (U.A.C.)

TARIF ASSURANCE VOYAGE

Tarif majoré (75 à 80 ans)

Zone 1 :

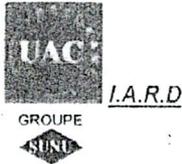
PERIODE	I.P.A.			U.A.C.			TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	45,00	29.518	4.000	1.995	4.000	5.532	45.045	
De 07 jours à 15 jours	66,00	43.293	4.000	2.150	4.000	7.482	60.925	
1 mois	87,00	57.068	4.000	2.500	4.000	9.457	77.025	
2 mois	129,00	84.618	8.840	9.500	4.000	14.972	121.930	
92 jours	162,00	106.265	15.360	16.000	4.000	19.825	161.450	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	216,00	141.686	16.890	19.500	4.000	25.494	207.590	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	249,00	163.333	17.960	24.600	4.000	29.387	239.280	

Zone 2 :

PERIODE	I.P.A.			U.A.C.			TAXES	PRIME TOTALE TTC
	Euro	F/CFA	Chargement	Ind. Accdt	Accessoires			
De 01 à 07 jours	67,50	44.277	4.000	1.995	4.000	7.598	61.870	
De 07 jours à 15 jours	99,00	64.939	4.000	2.150	4.000	10.511	85.600	
1 mois	130,50	85.602	4.000	2.500	4.000	13.453	109.555	
2 mois	193,50	126.927	8.840	9.500	4.000	20.898	170.165	
92 jours	243,00	159.397	15.360	16.000	4.000	27.268	222.025	
6 mois - Séjour maxi de 92 jours	324,00	212.530	16.890	19.500	4.000	35.410	288.330	
Multi-voyages annuels - Séjour maxi de 92 jours	373,50	244.999	17.960	24.600	4.000	40.821	332.380	

ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

Capitaux : 2.000.000 F.CFA
 Décès accidentel : 2.000.000 F.CFA
 Par Accident : Infirmitté permanente : 2.000.000 F.CFA



Exemplaire destiné à UAC



ATTESTATION D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE VOYAGE

Cette attestation est destinée à valoir et faire valoir ce que de droit dans le cas d'une demande de visa auprès des consulats étrangers.

ASSURÉ

Nom : SEHOULIA-KEREKAMY
Prénom : Stève Frédéric
Date de naissance : 25/01/1974
N° de passeport : O 00022462

COORDONNÉES

Nationalité : Centrafricaine
Pays de résidence : Centrafrique
Pays de destination : 149, Rue Legendre 75017 Paris - Fr
Zone : Zone I

DATES

Début de validité : 27/09/2012
Fin de validité : 17/10/2012

REFERENCES

Certificat n° : 544903

PRINCIPALES GARANTIES prévues dans les Conditions Générales du contrat n° 801614

- Assistance médicale d'urgence : en cas d'altération soudaine, grave et imprévisible de l'état de santé ;
- Transport médicalisé : frais réels ;
- Frais médicaux d'urgence : 30 000 euros maximum avec une franchise de 50 euros en cas de maladie
- Soins dentaires d'urgence : 160 euros maximum avec une franchise de 50 euros ;
- Rapatriement du corps : frais réels ;
- Recherche des bagages égarés ;
- Avance de caution pénale à concurrence de 2 000 euros et frais d'avocat à concurrence de 400 euros.

DISPOSITION SPECIALE

L'Assuré reconnaît avoir reçu les Conditions Générales du contrat et déclare avoir pris connaissance des événements garantis ainsi que des exclusions générales et médicales.

Ce certificat ne peut servir en aucun cas de lettre de garantie ou de prise en charge auprès des structures médicales publiques ou privées comme de tout autre organisme.

L'assuré déclare ne pas effectuer ce voyage à des fins thérapeutiques.

Fait, en trois exemplaires, à Bangui le : 30/08/2012

Pour UAC:

Signature de l'Assuré :



ATTESTATION D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE VOYAGE

Cette attestation est destinée à valoir et faire valoir ce que de droit dans le cas d'une demande de visa auprès des consulats étrangers.

ASSURÉ

Nom : SEHOULIA-KEREKAMY
Prénom : Stève Frédéric
Date de naissance : 25/01/1974
N° de passeport : O 00022462

COORDONNÉES

Nationalité : Centrafricaine
Pays de résidence : Centrafrique
Pays de destination : 149, Rue Legendre 75017 Paris - Fr
Zone : Zone 1

DATES

Début de validité : 27/09/2012
Fin de validité : 17/10/2012

REFERENCES

Certificat n° : 544903

PRINCIPALES GARANTIES prévues dans les Conditions Générales du contrat n° 0801614

- Assistance médicale d'urgence : en cas d'altération soudaine, grave et imprévisible de l'état de santé ;
- Transport médicalisé : frais réels ;
- Frais médicaux d'urgence : 30 000 euros maximum avec une franchise de 50 euros en cas de maladie
- Soins dentaires d'urgence : 160 euros maximum avec une franchise de 50 euros ;
- Rapatriement du corps : frais réels ;
- Recherche des bagages égarés ;
- Avance de caution pénale à concurrence de 2 000 euros et frais d'avocat à concurrence de 400 euros.

DISPOSITION SPECIALE

L'Assuré reconnaît avoir reçu les Conditions Générales du contrat et déclare avoir pris connaissance des événements garantis ainsi que des exclusions générales et médicales.

Ce certificat ne peut servir en aucun cas de lettre de garantie ou de prise en charge auprès des structures médicales publiques ou privées comme de tout autre organisme.

L'assuré déclare ne pas effectuer ce voyage à des fins thérapeutiques.

Fait, en trois exemplaires, à Bangui le : 30/08/2012

Pour UAC:

Signature de l'Assuré



ATTESTATION D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE VOYAGE

Cette attestation est destinée à valoir et faire valoir ce que de droit dans le cas d'une demande de visa auprès des consulats étrangers.

ASSURÉ

Nom : SEHOULIA-KEREKAMY
Prénom : Stève Frédéric
Date de naissance : 25/01/1974
N° de passeport : O 00022462

COORDONNÉES

Nationalité : Centrafricaine
Pays de résidence : Centrafrique
Pays de destination : 149, Rue Legendre 75017 Paris - Fr
Zone : Zone 1

DATES

Début de validité : 27/09/2012
Fin de validité : 17/10/2012

REFERENCES

Certificat n° : 544903

PRINCIPALES GARANTIES prévues dans les Conditions Générales du contrat n° 0801614

- Assistance médicale d'urgence : en cas d'altération soudaine, grave et imprévisible de l'état de santé ;
- Transport médicalisé : frais réels ;
- Frais médicaux d'urgence : 30 000 euros maximum avec une franchise de 50 euros en cas de maladie
- Soins dentaires d'urgence : 160 euros maximum avec une franchise de 50 euros ;
- Rapatriement du corps : frais réels ;
- Recherche des bagages égarés ;
- Avance de caution pénale à concurrence de 2000 euros et frais d'avocat à concurrence de 400 euros.

DISPOSITIONS SPECIALES

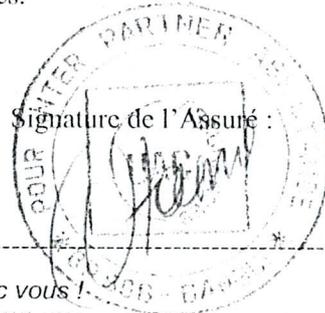
L'Assuré reconnaît avoir reçu les Conditions Générales du contrat et déclare avoir pris connaissance des événements garantis ainsi que des exclusions générales et médicales.

Ce certificat ne peut servir en aucun cas de lettre de garantie ou de prise en charge auprès des structures médicales publiques ou privées comme de tout autre organisme.

L'assuré déclare ne pas effectuer ce voyage à des fins thérapeutiques.

Fait, en trois exemplaires, à Bangui le : 30/08/2012

Pour UAC :



Détachez cette carte et conservez-la avec vous !



24h sur 24 / 7 jours sur 7
POUR TOUTE DEMANDE
D'ASSISTANCE VOYAGE
APPELER
OBLIGATOIREMENT LE N°



PARIS 33 1 54 92 14 01

IMPORTANT En cas de sinistre, préalablement à toute intervention, l'assuré ou toute personne agissant pour son compte doit contacter IPA au numéro ci-dessus et indiquer :

- Convention : 0801614 - Certificat n°...544903...
- Nom : SEHOULIA-KEREKAMY
- Prénom : Stève Frédéric
- Dates de validité : du 27/09/2012 au 17/10/2012

Table des matières

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
ABSTRACT	iv
RESUME.....	V
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE	3
PRESENTATION DE L'UNION DES ASSURANCES	3
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET OBJECTIF DE L'UAC	4
Section 1 : Historique de l'UAC	4
Paragraphe 1 : Genèse de l'UAC	4
Paragraphe 2 : Entrée de l'UAC dans le groupe SUNU	5
Section 2 : Objectif de l'UAC.....	5
Paragraphe 1 : Objectifs Economiques	5
Paragraphe 2 : Objectifs sociaux.....	6
CHAPITRE II : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'UAC.....	7
Section 1 : Les organes de décision	7
Paragraphe 1 : L'Assemblée générale	7
Paragraphe 2 : Le conseil d'administration	7
Section 2 : Les Organes de Gestion	8
Paragraphe 1 : La Direction Générale.....	8
Paragraphe 2 : Les départements.....	8
Section 3 : Le déroulement du Stage.....	11
Paragraphe 1 : La présentation de l'UAC-IARD Centrafricain	11
Paragraphe 2 : Le planning de stage	12
Paragraphe 3 : Les difficultés rencontrées	13
CONCLUSION	14
DEUXIEME PARTIE :	15
L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE SUR LE MARCHE CENTRAFRICAIN : CAS DE L'UAC IARD	15
INTRODUCTION.....	16
CHAPITRE I : L'IMPORTANCE DE L'ASSURANCE VOYAGE.....	17
Section 1 : Définition de l'assurance de voyage	17
Paragraphe 1 : Les différentes prestations en assurance voyage	17
Paragraphe 2 : Les exclusions.....	20

Section 2: Les conditions d'applications des garanties	21
Paragraphe 1 : Engagement des parties.....	21
Paragraphe 2 : Partenariat entre l'UAC et IPA.....	23
Section 3 : L'importance de l'assurance voyage	23
Paragraphe 1 : L'importance Economique	24
Paragraphe 2 : L'importance Sociale	24
Paragraphe 3 : L'importance Financière	25
CHAPITRE II : LES CONDITIONS DE SOUSCRIPTIONS ET LA GESTION DES SINISTRES.....	26
Section 1 : les conditions de souscription.....	26
Paragraphe 1 : La phase précontractuelle	26
Paragraphe 2 : La tarification	27
Paragraphe 3 : Phase Contractuelle	27
Section 2 : La gestion des sinistres	27
Paragraphe 1 : Déclaration du sinistre	27
Paragraphe 2 : Gestion du sinistre.....	27
CHAPITRE III : CRITIQUES ET OBSERVATION.....	28
Section 1 : Critiques.....	28
Section 2 : Observations	28
CONCLUSION GENERALE	30
BIBLIOGRAPHIE.....	31
ANNEXES	32