



CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCE (CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

BP 1575 YAOUNDE - 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 D'ETUDES ET DE STAGE POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES (MST-A)

Cycle II, 13^{ème} promotion : 2016 – 2018

**Thème : « Innovation du réseau de
commercialisation de l'Individuelle Accidents et
sa rentabilisation dans une compagnie
d'assurance : cas du marché Togolais »**



SAHAM
Assurance

member of  Sanlam group

Présenté par :
Yao Edoh GANYO

Sous la direction de :
Monsieur AGUDETSE Ben
DIRECTEUR TECHNIQUE
SAHAM Assurance Togo

Novembre 2018



DEDICACE

Je dédie ce modeste travail :

- A ma chère deuxième moitié : Gifty
- A mes merveilles : Serge, Bright et Blessing
- A ma mère : Bernice
- A mon feu père : Tomédé

REMERCIEMENTS

Au terme cette formation mes remerciements vont à l'endroit de toutes les personnes qui ont contribué à l'aboutissement de ce travail :

- ❖ M. Urbain Philippe ADJANON, Directeur Général de l'Institut International des Assurances ;
- ❖ Tout le personnel de l'Institut International des Assurances ;
- ❖ Tout le corps enseignant de l'Institut International des Assurances ;
- ❖ M. AYEVA Lymdah-Ouro, Directeur National des Assurances du Togo pour ses conseils et encouragements ;
- ❖ Tout le personnel de la Direction Nationale des Assurances du Togo ;
- ❖ M. Ben AGUDETSE, Directeur Technique de SAHAM Assurance qui a accepté de diriger ce travail ;
- ❖ M. Koffi Djigbodi AKATA, Chef Département Santé de SAHAM – TOGO ;
- ❖ Tout le personnel de SAHAM Assurance Togo pour sa collaboration ;
- ❖ Mes frères et sœurs ;
- ❖ Aux responsables des Départements Techniques des six Compagnies qui ont accepté de mettre à notre disposition leurs statistiques ;
- ❖ Les étudiants des 22^{ème} et 12^{ème} promotions DESS-A et MST-A, et tous ceux de la promotion 2016 - 2018
- ❖ Toutes les personnes que ma mémoire défaillante d'homme n'a pu citer.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

CAT	: Comité des Assureurs du Togo
CIMA	: Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance
APSPD-TOGO	: Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisés Togo
IA	: Individuelle Accidents
FECECAV	: Fautière des Entités des Caisses d'Epargne et de Crédit des Associations Villageoises
WAGES	: Womens and Associations for Gais both Economic and Social
CECA	: Coopérative d'Epargne et de Crédit des Artisan
COECEPT	: Coopérative d'Epargne et de Crédit de l'Eglise Pentecôte du Togo

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I : Chiffre d'Affaires de SAHAM IARDT de 2013-2017	7
Tableau II : Chiffre d'Affaires de SAHAM - IARDT en 2017 par canal de commercialisation	14
Tableau III : Chiffre d'Affaires du marché togolais des assurances de 2014 à 2017	24
Tableau IV : Tableau du taux de croissance du marché des assurances au Togo de 2014-2017	25
Tableau V: Chiffre d'Affaires Individuelle Accidents rapporté au Chiffre d'Affaires global de 2014 - 2017 de 6 Compagnies sur 7	26
Tableau VI: Données compilées de Chiffre d'Affaires Individuelle Accidents rapporté au Chiffre d'Affaires global de 2014 à 2017 de 6 Compagnies sur 7.....	26
Tableau VII: Résultat de dépouillement des fiches d'enquête	29
Tableau VIII: Tableau de sinistralité en Individuelle Accidents de 2015-2017.....	37
Tableau IX: Tableau de sinistralité.....	38

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique I : Evolution du Chiffre d'affaires de SAHAM IARDT Togo de 2013-2017.....	8
Graphique II: Evolution du Chiffre d'Affaires par Compagnie IARDT de 2014- 2017	24
Graphique III : Evolution du Chiffre d'Affaires par Compagnie Vie de 2014 à 2017	25

RESUME

L'industrie des assurances dans la zone CIMA (Conférence Interafricaine des Marché d'Assurances) tarde à décoller effectivement et en particulier le marché togolais des assurances. Les gammes de produits que les Compagnies proposent au public ont pour but de protéger les personnes ou leurs patrimoines.

Parmi ces produits, nous avons l'assurance Individuelle Accidents qui est une assurance de personnes gérée en répartition. Vu les garanties qu'elle offre, elle doit intéresser toute personne.

Cependant, force est de constater que ce contrat est particulièrement moins vendu et peu connu du public.

Notre étude porte sur l'innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une Compagnie d'assurance : cas du marché togolais. Cette étude propose un créneau de commercialisation de ce produit, qui lorsqu'il est bien réalisé booste le chiffre d'affaires du marché et permet d'augmenter le niveau de bénéfice des compagnies du marché d'où sa rentabilité.

ABSTRACT

The insurance industry in the CIMA zone (Interafrican Conference of Insurance Markets) is slow to take off effectively and in particular the Togolese insurance market

The lines of products that the Companies offer to the public are intended to protect people or their families, heritages. Among these products we have Individual Accident Insurance which is a pay-as-you-go insurance. Given the guarantees it offers, it must interest everyone.

However, it is clear that this contract is particularly less sold and little known to the public.

Our study focuses on the innovation of the marketing network of the Individual Accidents and its profitability in an insurance company: case of the Togolese market. This study proposes a marketing niche for this product, which when it is well done boosts the turnover of the market and makes it possible to increase the profit level of the companies of the market from where its profitability.

SOMMAIRE

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LIESTE DES GRAPHIQUES.....	v
RESUME	vi
ABSTRACT	vii
SOMMAIRE	viii
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE	4
CHAPITRE I :	5
LA PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE	5
SECTION 1 : L'HISTORIQUE DE LA COMPAGNIE.....	5
SECTION 2 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR SAHAM ASSURANCE	9
CHAPITRE II : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE	13
SECTION 1 : LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE.....	13
SECTION 2 : LE DEROULEMENT DU STAGE.....	15
PARTIE II : « L' INNOVATION DU RESEAU DE COMMERCIALISATION DE L'INDIVIDUELLE ACCIDENTS ET SA RENTABILISATION DANS UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE : CAS DU MARCHE TOGOLAIS »	18
CHAPITRE I : LE POINT SUR L'INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	19
SECTION 1 : PRESENTATION DE LA GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	19
SECTION 2 : L'ANALYSE DE LA PART DE MARCHE DE L'INDIVIDUELLE ACCIDENT	23
SECTION 3 : L'INNOVATION DU RESEAU DE COMMERCIALISATION	30
CHAPITRE II : LA RENTABILISATION	37
CONCLUSION	42
BIBLIOGRAPHIE.....	43
ANNEXES	44
TABLE DES MATIERES.....	46

INTRODUCTION

La mondialisation, le développement économique et social rendent la vie de plus en plus instable. Ils transforment les sociétés et les modes de vie des populations ce qui porte l'homme à se rendre vers l'inconnu ; une situation qui chaque jour un peu plus comporte des risques. L'homme voit alors son existence fortement liée au risque dont la réalisation a des impacts redoutables.

Une relation se noue autour de l'inquiétude que provoquent les risques et l'aspiration à la sécurité qu'ils suscitent. Le lien vers l'assurance se construit ainsi puisqu'il apparaît que le principal fondement du recours à l'assurance est la crainte de la réalisation d'un certain aléa contre lequel on veut être protégé.

Plusieurs autres techniques ont été mises sur pied pour se prémunir contre la réalisation des risques, notamment l'épargne, l'assistance, l'entraide, pour ne citer que ceux-là. Mais l'assurance est la technique la plus élaborée de nos jours. Le professeur **Joseph HEMARD**, la définit comme « **une opération par laquelle une partie, l'assuré, se fait promettre moyennant une rémunération, la prime (ou cotisation pour les mutuelles), pour lui ou 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** »

Le contrat d'assurance peut être appréhendé sous deux angles, l'un juridique et l'autre technique.

Selon l'aspect juridique, nous avons :

- Les assurances de dommages qui ont pour but de réparer les conséquences d'évènements dommageables affectant le patrimoine de l'assuré. Cette catégorie est gérée par la branche IARD (Incendie, Automobiles, Risques Divers)
- Les assurances de personnes en ce qui les concerne, se subdivisent aussi en deux sous-classes principalement :
 - Les assurances « Individuelle Accidents » et « Maladie »
 - Les assurances sur la vie.

Les assurances de personnes sont généralement gérées par la branche Vie et Capitalisation.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

La classification d'ordre technique nous permet de distinguer les assurances gérées selon le principe de la capitalisation de celles gérées selon le principe de la répartition

- Les contrats d'assurance gérés en capitalisation sont des conventions à long terme. Leurs primes sont capitalisées et la gravité du risque n'est pas constant mais augmente ou diminue au fil du contrat. Il s'agit dans l'ordre : des assurances sur la vie, de la capitalisation, de la gestion de fonds collectifs et de la prévoyance collective
- Les contrats d'assurance gérés en répartition sont essentiellement des conventions d'assurances de dommages et à titre exceptionnel certaines assurances de personnes : Individuelle accidents et la maladie. Pour ces branches, les risques sont répartis au sein d'une mutualité d'assurés et pendant une année d'exercice où le risque est constant. L'assureur indemnise les assurés sinistrés grâce à la masse commune des primes collectée au niveau de l'ensemble des membres de la mutualité.

Cette classification nous permet de reclasser le contrat particulier d'assurance qu'est l'« Individuelle Accident », une assurance de personne qui concentrera notre attention tout au cours du développement qui suivra.

Un accident est défini comme : « un événement, généralement non souhaité, aléatoire et fortuit, qui apparaît ponctuellement dans l'espace et dans le temps, à la suite d'une ou plusieurs causes et qui entraîne des dommages vis-à-vis des personnes, des biens ou de l'environnement »

Ainsi, quels que soient nos activités, notre profession, nos qualifications, notre âge, nos genres et autres considérations, nous courons tous les risques d'accidents sous ses multiples formes.

Pour se soulager des charges de la survenance d'un accident, l'assurance « Individuelle Accidents » garantit la réparation des conséquences des accidents corporels dont l'Assuré pourrait être victime dans l'exercice de sa profession ou au cours de sa vie privée. Une couverture est offerte en cas de décès, d'infirmité permanente, d'infirmité partielle ou totale et des frais médicaux. Elle peut s'étendre aux paiements des indemnités journalières en cas d'Incapacité Temporaire et/ou Totale de travail.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

En principe, la nature de l'Individuelle Accidents devrait être de nature à inciter à une souscription en masse de ce contrat par nos populations. L'intérêt relatif à la sécurité qu'il apporte à la personne de l'assuré est expressif.

Seulement, force est de constater que la part de marché de ce produit souffre d'une modestie manifeste par rapport au volume du chiffre d'affaires des autres produits et celui global du marché des assurances togolais.

C'est dans l'optique d'apporter une approche de solution à cette situation embarrassante que nous focalisons notre réflexion sur le thème : l'« **Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais** »

Notre travail a été articulé en deux parties. Nous présenterons d'une part la compagnie SAHAM Assurance TOGO qui nous a accueilli et servi de cadre pour notre stage (PARTIE I). D'autre part, nous consacrerons notre étude à l'« Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et les leviers de sa rentabilité dans une compagnie d'assurance » (PARTIE II).

PREMIERE PARTIE

PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE

SAHAM Assurance Togo est la compagnie qui nous a servi de cadre pour notre stage académique. Ce stage a débuté le lundi 04 mai 2018 et a pris fin le vendredi 19 octobre 2018. Il nous a permis de faire le tour des différents services dans le but d'arrimer la théorie acquise lors de notre formation à l'Institut International de Assurances de Yaoundé à la pratique du marché. Nous présenterons d'une part la structure d'accueil (Chapitre I), et le déroulement du stage d'autre part (Chapitre II).

CHAPITRE I :

LA PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE

SAHAM Assurance fait partie des Sept (07) compagnies non vie qui opèrent sur le territoire togolais. Son siège social est au 10, Avenue Sylvanus Olympio à Lomé et sa clientèle est composée de personnes physiques que morales, notionnels qu'internationales.

Nous ferons dans ce chapitre l'historique de SAHAM et présenterons les produits qu'elle commercialise.

SECTION 1 : L'HISTORIQUE DE LA COMPAGNIE

Le GROUPE-SAHAM Assurance a commencé ses opérations d'assurance par la branche dommage en 1997. Il a débuté les activités de sa branche VIE en mai 2017.

A. SAHAM- IARD Togo

SAHAM Togo a été créée le 1^{er} janvier 1997 sous l'appellation COLINA SA avec un capital de 800.000.000 FCFA qui a été porté à 1.300.000.000 FCFA en 2010. Elle a été agréée pour présenter les opérations d'assurances de la branche non vie. Elle répond à l'immatriculation au registre du commerce 2006B1040 et est membre du groupe marocain SAHAM depuis mars 2011. Elle a acquis le portefeuille du groupe COLINA en 2010, initialement détenu par les Assurances Générales de France (AGF). Ainsi, elle se présente au Togo comme partenaire privilégié en matière d'assurance. SAHAM Assurance Togo développe harmonieusement ses souscriptions dans les différents risques. Elle est classée parmi les toutes premières compagnies du marché togolais en termes de solvabilité et de chiffre d'affaires réalisé. Elle est la première compagnie sur le marché en chiffre d'affaires en 2017.

B. SAHAM - VIE Togo

Par décision numéro 3054/L/CIMA/CRCA/PDT/2016, la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA) lors de sa 85^{ème} session tenue à Ouagadougou du

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

24 au 28 octobre 2016, a agréé, SAHAM Vie Togo pour pratiquer les opérations d'assurance Vie dans les branches Vie – Décès et Capitalisation.

Cet agrément a été enregistré par l'arrêté numéro 186/MEF/CAD/DA du Ministère de l'Economie et des Finances de la République du Togo.

SAHAM Vie Togo s'est constituée en une Société Anonyme au capital de FCFA un milliard (1 000 000 000 FCFA), entièrement libéré.

C. Acquisition du groupe saham par les groupes sanlam et santam

En effet à compter du 11 octobre 2018, Sanlam et Santam annoncent la finalisation de l'opération d'acquisition de la participation restante de 53,37% de SAHAM Finances. Suite à cette opération, Sanlam et Santam détiennent désormais respectivement 90% et 10% du capital de SAHAM Finances.

- Sanlam est un groupe financier de référence coté aux bourses de Johannesburg et de Namibie. Fondé en 1918 en tant que compagnie d'assurance vie, le groupe Sanlam, basé en Afrique du Sud, s'est par la suite transformé en une entreprise de services financiers diversifiés.

Le groupe est présent en Afrique du Sud, Namibie, Botswana, Swaziland, Zimbabwe, Mozambique, Maurice, Malawi, Zambie, Tanzanie, Rwanda, Ouganda, Kenya, Ghana, Nigéria, Inde, Malaisie et Royaume-Uni. Il détient également des intérêts commerciaux aux États-Unis, en Australie, au Burundi, au Lesotho et aux Philippines.

Suite à l'acquisition du groupe SAHAM Finances, le Groupe Sanlam sera présent dans les activités d'assurance au Maroc, en Angola, en Algérie, en Tunisie, au Niger, au Mali, au Sénégal, en Guinée, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Togo, au Bénin, au Cameroun, en République du Congo, à Madagascar, au Liban et en Arabie Saoudite.

- Santam, le spécialiste de l'assurance par excellence.
Santam est le premier assureur non-vie en Afrique du Sud avec une part de marché dépassant 22%. Coté à la bourse de Johannesburg (JSE), le groupe Santam propose une gamme diversifiée de produits et de services d'assurance en Afrique australe et à l'international par le biais d'un réseau de 3 600 intermédiaires et canaux directs. Le

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

groupe compte plus d'un million de clients (particuliers, professionnels, institutionnels) dont la majeure partie des 100 plus grandes entreprises cotées à la JSE. Le groupe emploie plus de 6 000 collaborateurs, reconnus pour leur expertise et leurs compétences professionnelles dans leurs différents métiers.

Le groupe Santam, en partenariat avec Sanlam Emerging Markets (SEM, filiale de son actionnaire de référence, Sanlam) est présent en Afrique australe au Botswana, Malawi, Namibie, Zambie et Zimbabwe; L'Afrique de l'Est à travers le Kenya, la Tanzanie, le Rwanda et l'Ouganda; L'Afrique de l'Ouest au Nigeria et le Ghana, ainsi qu'en Inde et en Malaisie. Santam détient conjointement avec SEM une participation dans le groupe SAHAM Finances, qui porte ainsi sa présence à 33 pays au total pour inclure l'Afrique francophone, l'Angola, le Maroc et le Liban.

Santam occupe une position séculaire de premier plan au marché sud-africain. Il propose ainsi à ses clients une large gamme de produits d'assurance à court terme, minutieusement conçue pour répondre à leurs besoins et définitivement reconnue pour sa qualité.

D. L'évolution des chiffre d'affaires de 2013-2017

Les chiffres d'affaires de SAHAM – IARDT Togo 2013 à 2017. La Compagnie SAHAM IARDT – Togo a connu de croissance de ses chiffres d'année en année depuis 2013 à 2017. Les données ci-après nous le démontrent à suffisance.

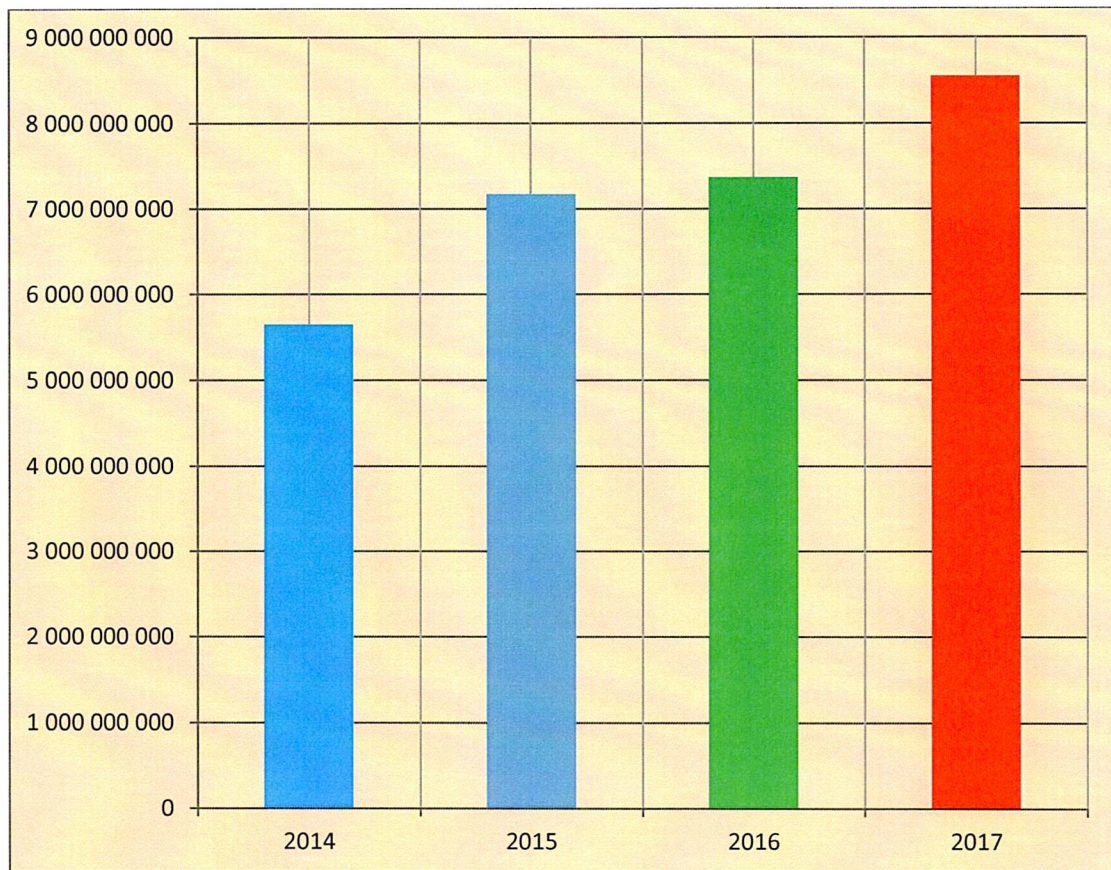
Tableau I : Chiffre d'Affaires de SAHAM IARDT de 2013-2017

Année	2013	2014	2015	2016	2017
Chiffre d'affaires (en millions FCA)	5,652	5,653	7,179	7,373	8,553

Source : Comité des Assureurs du Togo (CAT)

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Graphique I : Evolution du Chiffre d'affaires de SAHAM IARD Togo de 2014-2017



SECTION 2 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR SAHAM ASSURANCE

A. Les produits de l'assurance automobile

1. Assurances Automobile

L'assurance Automobile est une assurance qui garantit le propriétaire (ou le conducteur) du véhicule assuré contre les dommages causés par son véhicule à des tiers. Ces dommages peuvent être matériels, immatériels ou corporels. Elle couvre la Responsabilité Civile Automobile qui est obligatoire, l'Incendie, le Vol, le Bris de glaces, la Défense–Recours, le Recours–Anticipé.

2. Assistance Automobile

C'est une prestation (gratuite) offerte par SAHAM Assurance Togo qui permet de porter assistance aux assurés en cas d'accident et de panne de véhicule. Elle permet aussi une prise en charge complète de l'aide à l'établissement du constat à l'amiable, de remorquage du véhicule et l'offre d'un véhicule de remplacement en cas d'immobilisation du véhicule assuré suite à accident.

B. Les produits de l'assurance risques divers

1. Assurance Multirisque Professionnelle

La Multirisque Professionnelle est un produit d'assurance qui couvre les risques liés à l'exploitation de locaux de travail. Les risques couverts portent aussi bien sur la responsabilité civile que les biens mobiliers et immobiliers de l'assuré.

Les principales prestations garanties sont:

- ✓ incendie, explosion et risques assimilés dommages électriques,
- ✓ dégâts des eaux,
- ✓ vols,

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- ✓ bris de glaces,
- ✓ tempête, ouragan et cyclone.
- Assurance Multirisque Immeubles

La Multirisque Immeubles est un produit d'assurance qui couvre les risques liés aux locaux d'habitation. Les risques couverts portent aussi bien sur la responsabilité civile que les biens mobiliers et immobiliers de l'assuré.

Les principales prestations garanties son :

- Incendie, explosion et risques assimilés
- Dommages électriques
- Dégâts des eaux
- Vols
- Bris de glaces
- Tempête, ouragan et cyclone.

- **Assurance Maladie**

L'assurance maladie a pour objet de garantir à l'assuré la prise en charge ou le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation et autres exposés suite à une maladie, à un accident ou à une maternité dont la date de commencement ou de survenance est postérieure à la date d'effet du contrat.

- **Assurance Individuelle Accidents**

Le contrat d'Assurance Individuelle Accidents a pour objet de garantir à la personne assurée, la réparation des conséquences liées aux accidents corporels dont il pourrait être victime tant dans sa vie professionnelle que privée. Elle donne droit à trois (03) prestations, notamment le paiement d'un capital en cas de décès, le paiement d'un capital en cas d'invalidité permanente et le remboursement des frais médicaux liés à un accident de l'assuré.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- **Assurance Transport ou Assurance sur Facultés**

L'assurance sur «facultés» a pour objet de garantir les risques auxquels sont exposées les marchandises au cours de leur transport maritime, fluvial, terrestre ou aérien.

- **Assurance Tous Risques Chantiers**

L'Assurance Tous Risques Chantiers garantit les dommages matériels subis par l'ouvrage en cours de construction (l'ouvrage objet du marché, l'ouvrage provisoire, les matériaux sur chantier et, éventuellement, les installations de chantier).

- **Assurance Responsabilité Civile Chef d'Entreprise**

Cette garantie est subdivisée en deux volets :

- **La Responsabilité Civile Exploitation**

Elle couvre l'assuré contre les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à autrui par un accident résultant de l'exploitation de son entreprise, industrie ou commerce.

- **La Responsabilité Civile Professionnelle**

La Responsabilité Civile Professionnelle garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile de l'assuré, lorsque celle-ci sera recherchée en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à la clientèle et provenant de faute, d'erreur, omission ou malfaçon technique ou professionnelle dans le cadre de ses activités.

- **Assurance Assistance Voyage**

Le contrat d'Assistance Voyage accorde des garanties d'assistance à l'assuré 24heures/24 et 7jours/7 dans les pays désignés aux conditions particulières dans le pays de résidence en cas de : maladie, accidents et décès. Cette assurance est gérée à l'aide d'un partenaire de SAHAM Assurance Togo.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- **Evacuation Sanitaire (EVASAN)**

L'assurance EVASAN (Evacuation Sanitaire) accorde des garanties d'assistance à l'assuré 24 heures/24 et 7jours/7 dans les pays désignés aux conditions particulières en cas de : maladie, accidents et décès.

Elle est souscrite en complément d'un accord de base qui est l'assurance maladie.

CHAPITRE II : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE

Les sociétés d'assurance, comme toute organisation, mettent sur pied des structures leur permettant de bien fonctionner. SAHAM Assurance ne déroge pas à la règle. Nous nous attèlerons dans ce chapitre à présenter sa structure organisationnelle (section 1), avant de faire la description du déroulement du stage (section 2).

SECTION 1 : LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

A. La Direction Générale

La Direction Générale est seule responsable devant le Conseil d'Administration. Elle définit la politique managériale de la société et ses grandes orientations. Certains services lui sont directement rattachés, notamment l'Assistante de Direction, l'Audit interne et contrôle de gestion, le service informatique et édition des cartes santé.

Egalement, un Secrétariat Général sert de courroie de transmission entre la compagnie et ses divers partenaires extérieurs.

Il est à noter que la cellule maladie est une entité autonome sous la direction d'un chef qui rend compte à la Direction du Développement et des Projets à qui le Directeur Général a délégué le pouvoir.

Elle établit les contrats et gère les sinistres.

B. Les autres directions

Il s'agit de :

- **La Direction Administrative et Financière**

A sa tête se trouve un Directeur Administratif et Financier qui, au-delà de la gestion des ressources humaines, s'occupe spécialement des moyens généraux (gestion des prestations externes et de tous les achats). Il a sous sa direction un Chef de Département Financier

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

chargé de tout ce qui est comptabilité, recouvrement, trésorerie, placement, salaire, recrutement et stage.

- **La Direction Technique et Direction Commerciale par intérim.**

La Direction Technique est le lieu par excellence de la conception des tarifs et des cotations, de l'établissement des contrats, de la gestion des sinistres, des opérations de souscriptions des espaces (sauf en Automobile), d'où leur dépendance technique à la Direction Technique. Elle est également chargée des traités de réassurance.

Sous cette direction se trouve le département Santé qui s'occupe de la gestion des contrats d'assurance « maladie ».

La Direction Commerciale (par intérim) s'occupe de la politique de distribution et de communication de la société avec l'extérieure, de la gestion des courtiers ainsi que leur relation avec la clientèle.

L'organigramme annexé à ce rapport renseigne mieux sur la structure de SAHAM Assurance Togo

C. Réseaux de commercialisation

Pour la commercialisation de ses produits, SAHAM Assurance s'est doté d'un réseau multiforme très dynamique composé de commerciaux, d'agences, de bureaux directs, de courtiers. Les courtiers battent le record en matière de chiffre d'affaires apporté.

Tableau II : Chiffre d'Affaires de SAHAM - IARDT en 2017 par canal de commercialisation

INTERMEDIAIRES	CHIFFRE D'AFFAIRES REALISE	PART
Bureaux directs	2 029 613 174	23,73%
Agents Généraux +Commerciaux	762 637 340	8,92%
Courtiers	5 551 111 789	64,90%
Bancassurance	19 106 917	0,22%
POOL VT TPV	190 407 645	2,23%
TOTAL	8 552 876 865	100.00 %

Source : service audit interne de SAHAM

SECTION 2: LE DEROULEMENT DU STAGE

Au cours de ce stage, nous avons eu la chance d'être avec un personnel très disposé à former et à coacher. C'est dans cette atmosphère que nous avons fait le tour des directions, département et services.

A. Direction Technique

- Service Production risques divers et de réassurance

A ce service nous avons procédé à la connaissance des différents contrats, l'établissement des cotations et contrats, visites de risques et les procédures de gestion des contrats. En ce qui concerne la réassurance, nous avons procédé à l'analyse des Sinistres Maximum Possibles (SMP), et aux placements en réassurance Facultative (FAC).

- Service Production Automobiles

Il nous a permis de faire les cotations en automobiles, la gestion des dossiers et production des contrats auto.

- Le Service Sinistre

Il a permis de pratiquer la création des dossiers sinistre, leur gestion jusqu'à l'indemnisation.

B. Direction Commerciale & Marketing

- Département Affaires Directes et Force de Vente Interne
- Département Courtage et Bancassurance

Ces deux départements voir la gestion des équipes de commerciaux, les relations avec les agences d'un côté et de l'autre nous avons abordé la gestion des relations avec les banques et les courtiers.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

C. Direction Administrative & Financière

Cette direction nous a permis de comprendre la tenue de la comptabilité, le rapprochement des comptes et des techniques et critères des placements.

D. Service Production SAHAM VIE

Le Groupe- SAHAM opérant en VIE comme en NON-VIE au Togo nous avons profité de l'opportunité pour connaître les différents produits que la branche VIE propose à la population togolaise, voir les types de partenariats qu'elle établit avec les Systèmes Financiers Décentralisés sur le marché et avoir les méthodes de gestion de leur canaux de distribution.

Notre passage dans toutes ces directions nous a permis de nous rendre compte de la force du Groupe – SAHAM et de la compétence du personnel de SAHAM - TOGO. Il jouit d'une crédibilité sur le marché togolais par des initiatives, des stratégies marketing et commerciales en diversifiant ces offres.

Ces stratégies ont permis à SAHAM – TOGO d'avoir en plus de la crédibilité, la première place sur le marché.

SAHAM – TOGO pour sa mission emploie 58 Hommes pour sa compagnie Non-Vie dont 31 hommes et 27 femmes. Pour sa branche Vie en début d'activité, elle emploie quatre (04) hommes et deux (02) femmes.

E. SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS

En dépit de la crédibilité dont jouit SAHAM Assurance au Togo, la société reste confrontée à certains problèmes parmi lesquels

- l'insuffisance du matériel informatique
- l'absence de service accueil dédié à l'orientation et aux renseignements
- les problèmes d'archivage et de classement des dossiers
- la concurrence de plus en plus âpre ne permettant pas la bonne tarification

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- des victimes ayant des Infirmités ont de la peine à monter les escaliers pour accéder aux services maladie ou sinistres
- la «démotivation» de l'équipe des commerciaux de la société.

Dans le but de proposer des solutions aux difficultés rencontrées, nous suggérons à SAHAM Assurance :

- équiper le service production auto d'imprimantes très performante pour éviter les annulations d'attestations suite aux énormes sollicitations des producteurs d'une seule imprimante.
- créer un bureau de renseignement et d'orientation qui assure en plus la permanence les heures creuses pour répondre aux appels téléphoniques.
- Pour une bonne gestion des dossiers au service technique, nous avons proposé une nomenclature pour le classement des dossiers risques divers. Ceci nécessite la création d'un espace pour la réussite de cette mission.
- Créer un espace au rez-de-chaussée pour la satisfaction des victimes ayant des infirmités.
- En ce qui concerne l'équipe des commerciaux, nous proposons qu'ils soient remotivés par les responsables du département Commercial et Marketing.
- Il ressort de l'analyse des statistiques sur la part des canaux de commercialisation que le chiffre d'affaires que de SAHAM est détenu à soixante-cinq pour cent (65 %) par les courtiers. Ce constat nous pousse à inviter SAHAM à prendre des dispositions pour renforcer sa production en affaires directes. Car la situation actuelle ne lui permet pas de dégager un bon résultat.

**PARTIE II : «L' INNOVATION DU RESEAU DE
COMMERCIALISATION DE L'INDIVIDUELLE
ACCIDENTS ET SA RENTABILISATION DANS UNE
COMPAGNIE D'ASSURANCE : CAS DU MARCHE
TOGOLAIS »**

Un produit est souvent conçu pour la satisfaction d'un besoin d'une clientèle-cible en vue de sa rentabilité. Toute société commerciale disposant des services ou produits destinés à une cible, doit les commercialiser par son équipe ou réseaux de commercialisation. Innover, c'est introduire quelque chose de nouveau dans un domaine, dans une technique ou science déjà existante. Par déduction, innover un réseau de distribution sous-entend son existence préalable.

Les politiques commerciales et stratégiques d'une compagnie d'assurance incluant l'innovation, doivent être évaluées. Cette évaluation consistera à savoir si ces politiques sont rentables pour l'entreprise et si celles-ci donnent satisfaction aux clients, assurés ou bénéficiaires des contrats d'assurances.

Cette deuxième partie sera articulée en deux chapitres. Dans le premier, nous partirons de l'analyse du chiffre d'affaires global du marché, de la proportion de la garantie Individuelle Accidents en terme de part de marché pour aboutir à l'innovation du réseau de commercialisation de ce produit qui se justifie par un constat qui est celui d'une proportion de marché modeste qui dispose néanmoins de sérieux arguments de développement.

Etant donné que nous proposerons des arguments de développement du chiffre d'affaires du produit Individuelles Accidents, nous estimons qu'il est judicieux d'analyser dans un deuxième chapitre, les leviers techniques de rentabilisation de cette opération pour un portefeuille d'assurance, puisque le développement du chiffre d'affaires reste toujours un outil délicat dont les managers doivent savoir se servir.

CHAPITRE I : LE POINT SUR L'INDIVIDUELLE

ACCIDENTS

Nous allons nous consacrer à la présentation de la garantie Individuelle Accidents (section1).

Puis à l'analyse de chiffre d'affaires global du marché togolais des assurances, avec un focus sur le chiffre d'affaires au niveau de la sous-branche Individuelle Accidents (section2)

Enfin nous aborderons l'innovation du réseau de commercialisation (section 3).

SECTION 1 : PRESENTATION DE LA GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENTS

A. Définition

Le principe de la technique d'assurance voudrait que l'Individuelle Accidents soit classé comme un contrat d'assurance de personnes. Il est souscrit par l'assuré pour son compte personnel ou celui de ses bénéficiaires pour compenser, dans la mesure du possible, les conséquences pécuniaires qu'un accident (dont il serait victime) pourrait avoir sur lui et/ou les siens.

B. Objet

L'assurance individuelle accident n'est pas une assurance obligatoire. C'est un contrat qui a pour objet de garantir le paiement des indemnités à l'assuré ou à ses ayants droit, dans le cas où ce dernier serait victime d'un accident corporel, tant au cours de sa vie professionnelle qu'en dehors de celle-ci. Les prestations pouvant être servies à cette occasion, correspondent aux différentes situations dans lesquelles peut se trouver l'assuré, à la suite d'un accident, à savoir :

- cas de décès :

Un capital sera versé aux bénéficiaires désignés, à défaut, aux ayant-droits.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- cas d'incapacité permanente (totale ou partielle) :

L'invalidité dans ce cas, doit être définitive. Dans les deux cas, c'est à l'assuré que reviendra l'indemnité, servie sous forme de capital, dont le taux est équivalent à celui de l'infirmité.

- cas d'incapacité temporaire de travail (ITT) :

Suite à un accident, l'assuré peut être appelé à interrompre momentanément son travail ou activité génératrice de revenus et être privé de tout gain durant ce laps de temps. Dans ce cas, l'assureur verse à l'assuré l'indemnité quotidienne prévue, jusqu'à sa réintégration (sans que cela ne dépasse 365 jours). Si l'assuré n'exerce aucune profession, l'indemnité est servie en totalité pour le temps où il est obligé de garder le lit.

- Les frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :

Suite à un accident garanti, les frais médicaux, pharmaceutiques et les notes d'honoraires, sont totalement remboursés, mais dans les limites fixées aux conditions particulières.

Le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation au titre de ce contrat, ne peut se cumuler avec celui servi par la sécurité sociale. Autrement dit, le remboursement de ces frais ne viendra qu'en complément des sommes éventuellement versées par la sécurité sociale.

- Quelques risques couverts

Les accidents (quelques) couverts dans le cadre de ce contrat, sont ceux qui surviennent dans l'une des circonstances suivantes :

- Accidents survenant au cours de l'usage et de la conduite des véhicules automobiles et cycles à pédales ;
- Les accidents survenus en cas de légitime défense ou tentative de sauvetage de personnes en danger ;
- Accident survenu à l'assuré lorsqu'il est transporté à titre de passager par tous moyens de transport public de voyageur ;
- Accident résultant de la pratique des sports en qualité d'amateur (encore faut-il que cela ne relève pas d'une exclusion contractuelle);
- Les accidents causés par la foudre ;
- Les piqûres d'insectes et les morsures d'animaux.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- Les conséquences d'actes médicaux ou chirurgicaux, consécutifs à un accident garanti.

D'autres risques peuvent être garantis. Exemples : la pratique de tous les sports à titre professionnel, la conduite d'une moto d'une cylindrée supérieure à 50 cm³, etc.

Important :

Ne sont pas considérés comme accidents :

- Les opérations chirurgicales et leurs suites de quelle que nature que ce soit ;
- La chirurgie à titre préventif ou esthétique ;
- Les cures thermales et l'héliothérapie ;
- La grossesse, les fausses couches, les accouchements et leurs suites ;
- Les apoplexies, les insolation, les hernies, les lumbagos et les déchirures musculaires.

C. Les limites des garanties

Il faut savoir, d'abord, qu'en cas d'accident garanti, la prestation de l'assureur est conditionnée par deux choses :

- Les garanties prévues au contrat ;
- Les limites des capitaux fixées aux conditions particulières.

Par ailleurs, il existe certains risques ou circonstances de risques, pour lesquels la garantie est exclue, autrement dit, qui ne sont pas garantis. Certaines exclusions sont communes à toutes les garanties, alors que d'autres sont spécifiques à telle ou telle garantie. Dans ce contrat, ne sont pas garantis les accidents survenus dans les circonstances suivantes :

- Le fait volontaire de l'assuré, comme le suicide ;
- Le fait de la guerre civile ou étrangère, des émeutes ou des mouvements populaires ;
- Du fait des catastrophes naturelles, tels les tremblements de terre, les inondations... ;
- Du fait du mauvais état de santé de l'assuré ;
- Du fait du risque atomique ;

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- Du fait de maladie quel que soit sa nature, sauf si elle est la conséquence directe d'un événement garanti.

D. Quelles informations fournir avant la souscription ?

Si vous souhaitez souscrire un contrat d'assurance Individuelle Accidents, vous devez communiquer à l'assureur de votre choix, quelques informations à fournir vous concernant et qui sont de nature à faire apprécier par l'assureur, les risques qu'il prend à sa charge.

Par exemple : votre âge, votre état de santé, vos sports favoris, votre profession, vos loisirs, etc.

Précautions à prendre :

- Certaines compagnies, stipulent que le contrat est résilié de plein droit à la date au cours de laquelle l'assuré atteint l'âge de 65 ans. Il faut donc se renseigner sur ce point ;
- Lire attentivement les conditions générales, notamment en ce qui concerne les exclusions, les déchéances et les limites de garantie ;
- Choisir les garanties les mieux adaptées à son cas et bien définir les capitaux assurés,
- En cours de contrat, vous devez déclarer à votre assureur, toutes les nouvelles circonstances qui ont pour conséquence de modifier, voire d'aggraver les risques.

E. Que faut-il faire en cas de sinistre ?

En cas de sinistre, l'assuré est d'abord tenu de prendre immédiatement toutes les mesures en son pouvoir pour en limiter les conséquences et faire découvrir le(s) responsable(s).

- La victime doit avoir immédiatement recours à des soins médicaux ;
- Déclarer le sinistre à l'assureur par écrit contre récépissé ;
- Remettre à l'assureur dès que possible, le certificat médical du médecin ;
- Communiquer tout document nécessaire à l'estimation de son état de santé et ce, durant toute la durée du traitement jusqu'à la guérison ou consolidation totale.

SECTION 2 : L'ANALYSE DE LA PART DE MARCHE DE L'INDIVIDUELLE ACCIDENT

Nous allons pour ces analyses dans une première démarche (A) le Chiffre d'Affaires du marché toute branche confondue, évaluer son taux de progression.

Dans une seconde démarche (B), nous analyserons la part de la sous-branche Individuelle Accidents du Chiffre d'Affaires global du marché des assurances togolais.

Notons de passage que sur les sept Compagnies IARD qui opèrent sur le marché togolais, nous avons rencontré des difficultés à avoir les Chiffres et statistiques. Cependant, sur les sept (07) nous avons réussi à obtenir des statistiques auprès de six (06). Notre étude portera alors sur les données reçues des six Compagnies en ce qui concerne particulièrement les charges de sinistres et le Chiffre d'Affaires relatif aux contrats Individuelle Accidents.

A- Statistiques sur les Chiffre d'affaires du marché (Compagnies Vie et IARDT)

Le marché togolais des assurances est animé par Treize (13) compagnies dont sept opérant en IARD: Nsia Togo, GTA C2A IARD, Sunu IARD, Saham Togo, Allianz Togo, Ogar Togo, Fidelity Assurance et Cinq dans la branche vie: Nsia - Vie, SUNU - Vie, GTA-C2A - Vie, Beneficial – Life, Saham – Vie et la MAFUCECTO.

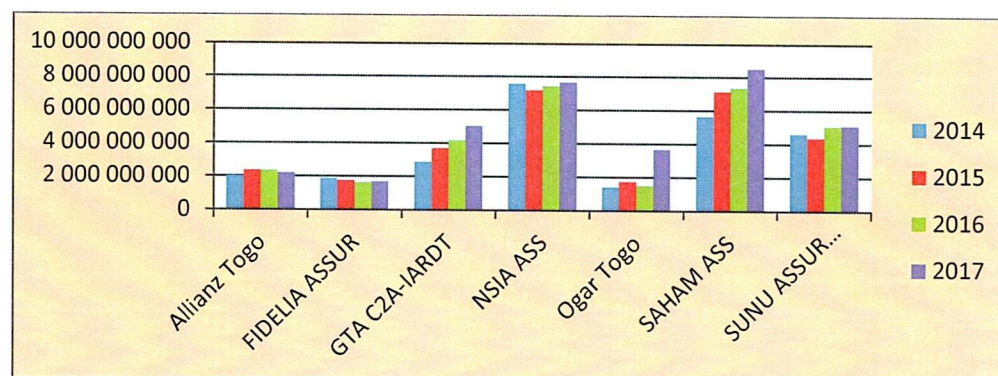
Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Tableau III : Chiffre d'Affaires du marché togolais des assurances de 2014 à 2017

BRANCHES	N°	COMPAGNIES	2014	2015	2016	2017
NON VIE	1	Allianz Togo	2 007 760 002	2 399 347 648	2 379 394 510	2 237 249 943
	2	FIDELIA ASSUR	1 894 421 330	1 800 939 727	1 677 369 725	1 717 891 511
	3	GTA C2A-IARDT	2 894 179 582	3 722 356 012	4 188 160 328	5 058 402 261
	4	NSIA ASS	7 578 165 436	7 223 596 512	7 446 900 339	7 685 731 801
	5	Ogar Togo	1 422 672 456	1 779 752 051	1 519 850 869	3 683 470 465
	6	SAHAM ASS	5 652 514 274	7 179 305 677	7 372 930 774	8 552 876 859
	7	SUNU ASSUR IARDT	4 637 416 282	4 397 887 163	5 095 880 028	5 137 831 439
		TOTAL IARDT (1)	26 087 129 362	28 503 184 790	29 680 486 573	34 073 454 279
VIE	1	BENEFICIAL LIFE INSURANCE	2 736 485 583	3 036 006 367	3 129 323 568	3 243 534 543
	2	GTA C2A-VIE	8 374 563 858	8 965 566 430	10 246 321 345	10 098 794 731
	3	MAFUCECTO	1 046 823 171	952 053 412	994 123 068	937 170 588
	4	NSIA ASS VIE	4 299 822 009	3 291 142 703	4 060 693 838	3 578 941 421
	5	SAHAM VIE	0	0	0	534 158 374
	6	SUNU ASSURANCES VIE TOGO	3 400 205 229	3 671 738 320	4 061 003 798	5 413 658 515
		TOTAL VIE (2)	19 857 899 850	19 916 507 232	22 491 465 617	23 806 258 172
TOTAL GENERAL (1+2)			45 945 029 212	48 419 692 022	52 171 952 190	57 879 712 451

Source : Comité des Assureurs du Togo

Graphique II: Evolution du Chiffre d'Affaires par Compagnie IARD de 2014- 2017



Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Graphique III : Evolution du Chiffre d'Affaires par Compagnie Vie de 2014 à 2017

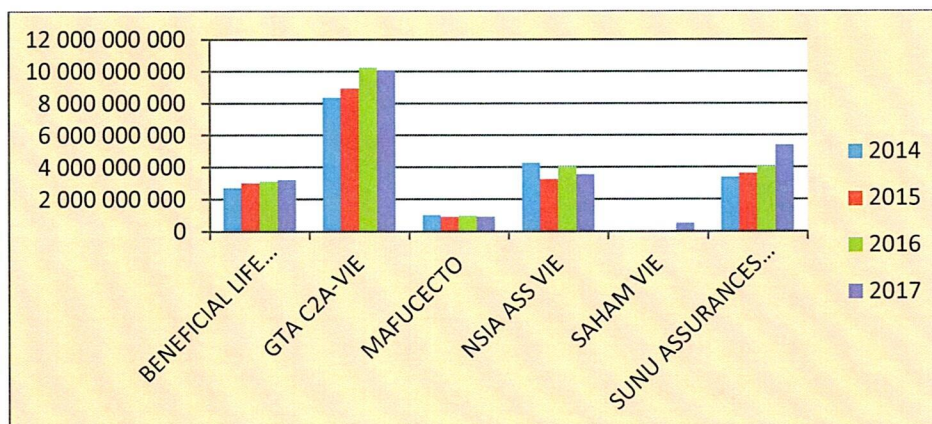


Tableau IV : Tableau du taux de croissance du marché des assurances au Togo de 2014-2017

	2014	2015	2016	2017	MOYENNE
TAUX DE CROISSANCE DU MARCHE	-	5,39%	7,75%	10,94%	8,03%
TAUX DE CROISSANCE DU MARCHE IARDT	-	9,26%	4,13%	14,80%	9,40%
TAUX DE CROISSANCE DU MARCHE VIE	-	0,30%	12,93%	5,85%	6,36%

Source : Comité des Assureurs du Togo (CAT).

Ces statistiques nous prouvent que le marché togolais des assurances, même s'il est modeste est l'un des plus prometteurs affichant de bons arguments de croissance. Cette croissance moyenne est de huit pourcent (8%) de 2014 à 2017. La croissance des Compagnies IARD est plus remarquable que celle des sociétés Vie dont les taux moyens de croissance sont respectivement neuf (9%) et six (6%) pourcent.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

B- Analyse de la part de la sous-branche Individuelle Accidents du Chiffre d'Affaires global du marché des assurances togolais.

Tableau V: Chiffre d'Affaires Individuelle Accidents rapporté au Chiffre d'Affaires global de 2015 - 2017 de 6 Compagnies sur 7

COMPAGNIES	LIBELLES	ANNEES			TOTAL
		2015	2016	2017	
OGAR	CA IA	38 707 816	35 768 546	71 514 114	145 990 476
	CA TOTAL	1 779 752 051	1 519 850 869	3 683 470 465	6 983 073 385
	CA IA / CA TOTAL	2,17%	2,35%	1,94%	2,09%
SAHAM	CA IA	115 351 545	123 922 446	131 655 569	370 929 560
	CA TOTAL	7 179 305 677	7 372 930 774	8 552 876 859	23 105 113 310
	CA IA / CA TOTAL	1,61%	1,68%	1,54%	1,61%
NSIA	CA IA	336 690 941	381 519 307	412 139 344	1 130 349 592
	CA TOTAL	7 223 596 512	7 446 900 339	7 685 731 801	22 356 228 652
	CA IA / CA TOTAL	4,66%	5,12%	5,36%	5,06%
GTA-C2A	CA IA	181 901 900	106 761 717	156 816 167	445 479 784
	CA TOTAL	3 722 356 012	4 188 160 328	5 058 402 261	12 968 918 601
	CA IA / CA TOTAL	4,89%	2,55%	3,10%	3,43%
ALLIANZ	CA IA	18 915 992	6 833 550	10 182 799	35 932 341
	CA TOTAL	2 399 347 648	2 379 394 510	2 237 249 943	7 015 992 101
	CA IA / CA TOTAL	0,79%	0,29%	0,46%	0,51%
Y (raisons de confidentialité)	CA IA	87 626 628	95 154 223	83 459 009	266 239 860
	CA TOTAL	1 800 939 727	1 677 369 725	1 717 891 511	5 196 200 963
	CA IA / CA TOTAL	4,87%	5,67%	4,86%	5,12%

Source : Départements techniques desdites compagnies

Tableau VI: Données compilées de Chiffre d'Affaires Individuelle Accidents rapporté au Chiffre d'Affaires global de 2015 à 2017 de 6 Compagnies sur 7

ANNEE	2015	2016	2017	TOTAL
CA. IA	779 194 822	749 959 789	865 767 002	2 394 921 613
CA. TOTAL	24 105 297 627	24 584 606 545	28 935 622 840	77 625 527 012
CA. IA / CA TOTAL	3,23%	3,05%	2,99%	3,09%

Source : Départements techniques desdites compagnies

De l'analyse de ces statistiques, un constat se dégage ; c'est que la part du contrat Individuelle Accidents est d'environ trois pourcent (3%) du chiffre d'affaires global du

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

marché. Face à ce constat, une question taraude l'esprit, à savoir pourquoi l'Individuelle Accidents ne participe que pour cette infime partie dans le chiffre d'affaires du marché ?

Répondre à cette interrogation nous amène à parler brièvement des difficultés à l'essor des assurances au Togo et de la sous – branche, Individuelle Accidents en particulier.

1. Difficultés à l'essor de l'assurance au Togo.

L'industrie des assurances au Togo comme dans les autres pays de la zone CIMA, rencontre de sérieux problèmes à décoller car le taux de pénétration de ce secteur d'activité du marché est toujours moins de trois pourcent (3%). Les raisons sont le plus souvent :

- La faiblesse du niveau de revenu par habitant
- La mauvaise image du secteur des assurances auprès des populations
- Les marchés financiers encore embryonnaires
- Le manque de transparence dans la gestion de certains contrats
- Le manque de communication de la part des assureurs
- Un secteur vierge qui reste encore mal connu des populations

Toutes ses difficultés rencontrées constituent d'énormes freins à l'épanouissement des activités d'assurances dans la zone CIMA et en particulier au Togo.

2. Les raisons spécifiques aux contrats Individuelle Accidents

Nous nous sommes au cours de notre stage interrogés sur les motifs pour lesquels les contrats Individuelle Accidents sont rarement vendus. Pour avoir les informations nous nous sommes intéressés aux commerciaux de SAHAM, notre structure d'accueil et certains personnels de FrontOffice. Les motifs essentiels que nous avons recensés sont :

- L'effet psychologique de la prime à payer par personne comparée aux capitaux garantis. En effet, les prospects trouvent les primes trop minimales pour couvrir les capitaux proposés ; du coup ils affichent leur circonspection par rapport à la capacité de l'assureur d'indemniser en cas de sinistre.
- Du côté des commerciaux, nombreux sont ceux qui ne vendent pas les contrats Individuelle Accidents du fait de la faiblesse des primes qui génèrent moins de

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

commission. Les commissions étant leur rémunération et motivation, ils préfèrent se concentrer sur les grosses affaires qui génèrent plus de commissions.

- Du point de vue des autres canaux de commercialisation de SAHAM, nous remarquerons que c'est plus les sociétés dont le personnel couvre les risques d'accidents de tous genres qui font la demande. Nous pouvons citer à titre d'exemple, les sociétés de Bâtiments – Travaux – Publics (BTP), les microfinances, les hôtels, le personnel « joker » des sociétés de manutention du Port Autonome de Lomé, etc.

Pour approfondir notre analyse, nous avons procédé par une collecte d'informations sous forme d'enquête. Nous nous sommes servis de fiche d'enquête confectionnée en vue de savoir si ces membres :

- Connaissent le produit
- Ont souscrit à un contrat Individuelle Accidents
- Peuvent conseiller ce produit à leurs proches

Nous nous sommes intéressés à une tranche de la population togolaise qui bénéficie des services des Institutions des Micro Finance connues sous le nom des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD). Les raisons qui motivent ce choix sont développées plus loin.

Nous avons soumis cette cible à cette enquête. Les SFD sélectionnées pour notre enquête sont : FECECAV, WAGES, CECA et COECEPT.

Nous avons pu avoir l'avis de 760 membres au total.

Le dépouillement de ces fiches d'enquête nous a permis de dégager les statistiques consignées dans les tableaux suivants :

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Tableau VII: Résultat de dépouillement des fiches d'enquête

QUESTIONS SUR :	NOMBRE		POURCENTAGE	
	OUI	NON	OUI	NON
LA CONNAISSANCE DU PRODUIT	61	699	8%	92%
LA SOUSCRIPTION	46	714	6%	94%
POSSIBILITE DE LE CONSEILLER AUX PROCHES	722	38	95%	5%

Nous remarquons par cette enquête que la population étudiée connaît très peu l'existence du contrat Individuelle Accidents (8%).

Les six pourcent qui ont déclaré avoir une fois souscrit à cette police sont insignifiants vu l'importance des garanties offertes. Son intérêt se reflète par le fait que quatre-vingt-quinze pourcent (95%) de cette population à qui on explique le contenu du contrat est en mesure de le conseiller à leurs proches.

Bien que n'ayant réalisé notre enquête que sur une proportion ténue de la population, les résultats qui s'en dégagent nous révèlent que l'assurance Individuelle Accidents est très peu connu des populations togolaises

Après les raisons d'ordre général qui expliquent les difficultés que rencontrent les compagnies d'assurance à décoller et percer le marché de ce secteur d'activité, nous voulons mettre spécialement l'accent sur le manque de communication. Car les acteurs de ce secteur d'activités se limitent à leurs systèmes classiques de distribution de leurs produits à savoir :

- Les courtiers d'assurances
- Les agences
- Les bureaux de souscriptions directes
- Les agents commerciaux
- La banque-assurances surtout pour certains produits-Vie

L'assurance Individuelle Accidents devrait intéresser presque toute la population togolaise sans distinction. Or le constat que nous venons de faire prouve le contraire, ainsi nous

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

avons réfléchi à l'innovation du réseau de commercialisation classique dont disposent les Compagnies en vue d'accroître la part du marché des contrats en Individuelle Accidents.

SECTION 3 : L'INNOVATION DU RESEAU DE COMMERCIALISATION

De nos jours, il y a beaucoup d'organismes, d'institutions, d'associations professionnelles, de corps de métiers, de syndicats et autres sur lesquels les assureurs peuvent s'appuyer pour apporter des satisfactions aux besoins d'assurances de leur population. Notre choix porte sur les SFD. Ce canal est un moyen plus aisé d'atteindre une certaine couche de la population qui sollicite l'accès aux services d'épargne, au financement de leurs petites et moyennes entreprises.

Cette partie de notre étude nous permettra de présenter les fondements de ce partenariat : d'une part la présentation des institutions de microfinance dénommées ou Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) au Togo et leurs perspectives de développement (A), d'autre part la mise en place de ce partenariat et sa gestion (B) et enfin une brève estimation du chiffres d'affaires que peut générer ce partenariat (C).

A- Fondements du partenariat, la présentation et perspectives de développement des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) au Togo.

1. Présentation des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)

Les Institutions de Micro Finance(IMF) ou Systèmes Financiers Décentralisés (SFD), pour opérer dans une atmosphère saine et règlementée, se sont organisées en association : l'Association Professionnelle des Systèmes Financiers Décentralisé (APSFD – TOGO). Elle est une association d'encadrement et de promotion du secteur privé de la microfinance au Togo qui a pour mission d'accroître la professionnalisation des SFD membres, en leur offrant des services à valeur ajoutée pour le développement soutenu du secteur au regard des meilleurs pratiques, par une amélioration constante de l'environnement juridique,

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

économique, politique et social dans lequel ils interviennent. Elle est un organisme habilité à publier des données et informations sur le monde de microfinance au Togo.

Dans son rapport de présentation de la situation de la microfinance au Togo, 31 mars 2018 nous avons les informations suivantes :

- Au 31 décembre 2017, le secteur de la microfinance compte 76 institutions au Togo.
- Du 31 décembre 2017 au 31 mars 2018, le nombre de membres ou bénéficiaires a connu une hausse de 2.7 % avec 534 points de services sur toute l'étendue du territoire national.
- Le nombre de bénéficiaires passe de deux million cent trente mille neuf cent trente-neuf (2 130 939) à deux million trois cent quatre-vingt-onze mille soixante-deux (2 391 062) entre le 31 mars 2017 et le 31 mars 2018. Soit un taux de progression de 12,2 %.
- Le taux de bancarisation élargi, calculé en rapportant le nombre de personnes âgées de plus de 15 ans, titulaires de comptes de dépôts ou de crédit ouverts dans les banques, la poste, le trésor et les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD), s'établit à 70,78 % en 2016 contre 68,08 % en 2015.
La contribution du secteur de la microfinance à cette performance se situe à 48,02% en 2016 contre 47,06 en 2015.
- Le montant de l'épargne ou des dépôts passe de FCFA 166.196 millions du 31 décembre 2017 à 174.196 millions au 31 mars 2018, soit une hausse 4,7%. Sur le plan annuel, les dépôts ont enregistré une hausse de 10,4%.

2. Perspectives de développement

En ce qui concerne les perspectives, le Directeur Exécutif de l'APSFD au cours d'une émission télévisée le 26 août 2018 a déclaré que tous les SFD s'engagent à assainir leur marché, à mettre leurs membres ou bénéficiaires au centre de leurs préoccupations en vue d'apporter les services financiers à toute la population togolaise.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Par ailleurs, Le secteur de la micro finance joue un rôle important au Togo qui est l'un des pays de la sous-région à détenir un bon taux de bancarisation essentiellement, grâce à la microfinance.

3. Les motifs de ce partenariat

La démarche qui sous-tend une approche du partenariat est celle-ci : seule une collaboration trans-sectorielle totale et largement répandue peut garantir des initiatives d'un développement durable.

Les approches mono-sectorielles ont été essayées mais se sont avérées insuffisamment productives. Des secteurs pris isolément, développent des activités marginales, parfois même se faisant concurrence entre elles et/ou faisant double emploi et gaspillant des ressources précieuses. Travailler séparément a le plus souvent conduit au développement d'une « culture d'irresponsabilité » où le désordre ou la négligence est toujours attribué à une faute d'autrui.

Ainsi, le partenariat offre une nouvelle opportunité pour mieux créer le développement, en reconnaissant les qualités et les compétences de chaque secteur et en trouvant de nouveaux moyens de les exploiter pour le bien commun.

Dès lors, il s'avère donc opportun de prendre des initiatives de partenariat avec les organismes ou institutions qui permettent le développement de cette branche, qui sont pour nous les SFD.

Face à ces rapports, force est de remarquer que le taux de pénétration de la population par les SFD est très largement supérieur à celui des assurances au Togo.

De plus les SFD constituent un secteur attractif pour les Petites et Moyennes Entreprises (PME) et les activités informelles que les assureurs togolais cherchent à pénétrer.

Ce faisant, un partenariat bien orienté avec les SFD constituerait de nos jours un moyen privilégié pour pénétrer le marché non encore assuré et par ce biais booster le chiffre du marché des assurances au Togo.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Conséquemment, ceci permettra de donner un meilleur relief au rôle social que les assureurs ont vocation de jouer.

Le marché des assurances croît d'année en année certes. Cependant, même si les assureurs togolais ont l'ambition de couvrir la totalité de la population, le taux de pénétration qui décolle difficilement de 2% montre à suffisance que le chemin à parcourir reste manifestement plus long.

B- Mise en place et gestion du partenariat

1. Mise en place du partenariat

Le partenariat se définit comme une association active de différents intervenants qui, tout en maintenant leur autonomie, acceptent de mettre en commun leurs efforts en vue de réaliser un objectif commun. Sa mise en place demande le suivi de certaines étapes.

Il sera question :

- Premièrement de définir l'objet et le profil de ce partenariat
- Deuxièmement de nous pencher sur la recherche des partenaires
- Troisièmement de sélectionner ces partenaires
- Quatrièmement d'aborder la négociation du partenariat
- Cinquièmement de la détermination des éléments principaux du contrat de partenariat.

Au-delà de sa mise en place, la gestion d'un partenariat et de ses aléas restent un volet essentiel, gage de sa survie et de sa vie.

2. La gestion du partenariat

Les échanges de consentements ou le partenariat déjà signé, parler de la gestion de ce partenariat nous renvoie à penser à :

- La formation de tous les intervenants sur le projet,
- La sensibilisation des membres ou bénéficiaires des services des SFD,
- La médiatisation du projet,

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

- En fin, faire un planning de suivis et d'évaluations.

- La formation de tous les intervenants sur le projet.

La formation sur ce projet de commercialisation de l'Individuelle Accidents aux guichets des SFD passera d'abord sur la connaissance des garanties de l'Individuelle Accidents, secundo nous aborderons une formation sur les techniques de ventes des produits d'assurance et en particulier avoir un argumentaire de vente sur l'Individuelle Accidents. En fin elle portera sur les logiciels de production.

- ✓ Formation sur les garanties

A cette phase, il sera conseiller des former le personnel des SFD qui interviendront sur garanties offertes suite à un accident.

Il sera aussi question de former les partenaires sur les capitaux garantis assurés dans leurs minimums et maximums.

Pour ce faire, il va falloir concevoir un guide de souscripteur pour faciliter la tâche à ceux qui peuvent s'égarer dans la pratique.

- ✓ Formation sur les techniques de ventes des produits d'assurance

La vente des produits d'assurance étant une vente d'idée, pour la réussir, il faut utiliser beaucoup de tact. Cette formation doit se fonder sur les différentes étapes de la vente, l'art de répondre aux objections et les techniques de persuasion.

- ✓ Formation sur le logiciel de gestion (production et déclaration des sinistres).

Pour la bonne gestion de ce portefeuille apporté par ce partenariat, l'assureur doit mettre à la disposition de ces institutions de micro finance son logiciel de production. Sa mise à la disposition des micros finances nécessite la formation de ces utilisateurs. Cette formation se fera sur la production dans un premier temps et en fin sur la déclaration des sinistres relatifs aux contrats Individuelle Accidents.

- La sensibilisation des membres ou bénéficiaires des services des SFD

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Comme nous l'avons souligné plus haut, les bénéficiaires ou membres des SFD ne sont pas informés de l'existence d'assurance Individuelle Accidents. Pour bien réussir la commercialisation de ce produit auprès de cette tranche de la population, il va falloir une bonne politique de sensibilisation. Il est à remarquer que les SFD organisent des assemblées générales qui servent à faire des rapports aux membres. Les assureurs peuvent utiliser ces assemblées générales pour sensibiliser et communiquer sur l'Individuelle Accident.

Mis à part ces AG, les assureurs peuvent sensibiliser par les medias à savoir ; les radios rurales qui sont bien écoutées fidèlement dans leurs localités. Ces sensibilisations doivent être co-aminées par les partenaires de ce projet.

La meilleure façon de réussir cette sensibilisation serait de mettre les SFD devant du moment où ils sont les mieux placés à pouvoir convaincre leurs membres. Les assureurs serviront plus sur le plan technique dans cette phase.

- La médiatisation du projet

La médiatisation du projet dont il s'agit ici est de passer par les medias de la place (les télévisions, les presses, radios et les NTIC).

Cette médiatisation permettra d'informer le grand public de l'existence de ce partenariat, les intérêts de la population à avoir cette couverture, les SFD partenaires etc.

Cette médiatisation doit être renouvelée périodiquement. Son renouvellement va servir de mise à jour des informations sur les alliances auprès du public, et sert à éviter des intrusions non officielles de la part des faussaires de part et d'autre.

- Planning de suivis et d'évaluations.

Le planning des suivis et évaluations servira à avoir une idée sur la mise en application des décisions prises et permettre aux parties de revoir les décisions si leurs applications s'avèrent difficiles : c'est le suivi

L'évaluation quant' à elle va permettre mesurer les résultats obtenus par rapport ceux escomptés.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Le suivi et l'évaluation sont nécessaires dans la mesure où ils permettent de reconsidérer les décisions et les plans d'exécution pour la bonne marche du partenariat.

C - Brève estimation

Certaines estimations nous permettront de voir dans quelles mesures des alliances avec les SFD seraient une véritable opportunité.

Le nombre de bénéficiaires ou membres des SFD étant environ deux millions trois cent quatre-vingt-onze mille soixante-deux (2 391 062), nous allons nous baser sur cette souche pour nos estimations.

Supposons que pour ce partenariat la prime nette moyenne à payer par membre soit égale à cinq milles (5000) FCFA pour les capitaux assurés suivants :

- ✓ 1 000 000 FCFA en cas de décès.
- ✓ 1 000 000 FCFA en cas d'invalidité.
- ✓ 50 000 FCFA pour les frais médicaux.

Pour un début, supposons que un million de membres s'assurent. Le chiffre d'affaires réalisable serait de cinq milliards FCFA (5 000 000 000)

Sur un marché où les chiffres d'affaires croissent en moyenne autour de trois milliards de FCFA ces trois dernières années, ce partenariat ne peut qu'être souhaitable et salubre.

CHAPITRE II : LA RENTABILISATION

Parler de la rentabilisation de la commercialisation de l'Individuelle Accidents par cette innovation nous renvoie à parler de la valeur ajoutée de ce canal premièrement à l'assureur et deuxièmement aux l'assurés et à aux SFD.

A- Rentabilisation – assureurs

La rentabilité d'un produit d'assurance ne peut être mesurée sans analyser la rentabilité technique et financière. En plus nous aborderons la rentabilité commerciale.

1. Rentabilité technique

La rentabilité technique et financière nous renvoie aux analyses de la sinistralité et des frais généraux.

a) Analyse de la sinistralité

Tableau VIII: Tableau de sinistralité en Individuelle Accidents de 2015-2017

COMPAGNIES	LIBELES	ANNEES			TOTAL
		2015	2016	2017	
OGAR	CA IA	38 707 816	35 768 546	71 514 114	145 990 476
	CHARGE DE SINISTRE	17 762 764	13 470 986	23 383 002	54 616 752
	S/P	45,89%	37,66%	32,70%	37,41%
SAHAM	CA IA	115 351 545	123 922 446	131 655 569	370 929 560
	CHARGE DE SINISTRE	50 397 719	36 913 872	29 369 724	116 681 315
	S/P	43,69%	29,79%	22,31%	31,46%
NSIA	CA IA	336 690 941	381 519 307	412 139 344	1 130 349 592
	CHARGE DE SINISTRE	40 912 388	29 553 805	41 469 722	111 935 915
	S/P	12,15%	7,75%	10,06%	9,90%
GTA-C2A	CA IA	181 901 900	106 761 717	156 816 167	445 479 784
	CHARGE DE SINISTRE	10 838 530	11 360 566	29 405 450	51 604 546
	S/P	5,96%	10,64%	18,75%	11,58%
ALLIANZ	CA IA	18 915 992	6 833 550	10 182 799	35 932 341
	CHARGE DE SINISTRE	8 720 150	2 560 232	2 002 105	13 282 487
	S/P	46,10%	37,47%	19,66%	36,97%
Y (raisons de confidentialité)	CA IA	87 626 628	95 154 223	83 459 009	266 239 860
	CHARGE DE SINISTRE	12 071 546	15 823 706	19 856 185	47 751 437
	S/P	13,78%	16,63%	23,79%	17,94%

Source : Départements techniques des compagnies

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Tableau IX: Tableau de sinistralité

ANNEE	2015	2016	2017	TOTAL
CA IA	779 194 822	749 959 789	865 767 002	2 394 921 613
CHARGE DE SINISTRE	140 703 097	109 683 167	145 486 188	395 872 452
S/P (sinistralité)	18,06%	14,63%	16,80%	16,53%

Source : les départements techniques des compagnies

Avec ces données nous remarquons que le taux de sinistralité maximum entre 2015 et 2017 est de dix-huit pourcent (18%) et le taux moyen sur ces trois années est de seize pourcent (16%).

Des entretiens que nous avons eus avec la Direction Technique de SAHAM, il ressort que le Togo, de 2013 à 2016, a connu de grands chantiers et de grands travaux et les entreprises réalisant ces travaux ont dû s'assurer en Individuelle Accidents.

En plus, de notre analyse du portefeuille des contrats Individuelle Accidents, de SAHAM, il ressort qu'en 2017, le nombre total de contrats Individuelle Accidents étaient de 380. Ils sont essentiellement des contrats groupe souscrits par : les sociétés de Bâtiments - Travaux Publics (BTP) pour le compte de leurs ouvriers, les équipes de commerciaux, les industriels, les hôteliers. Or ces sociétés qui s'assurent présentent de fortes probabilités de réalisation de sinistres.

Ainsi sur le plan technique, bien que le portefeuille soit visiblement à haut risque, le taux de sinistralité de dix-huit pourcent (18%) est faible par rapport au taux prudentiel de soixante-cinq pourcent (65%)

Le taux de sinistralité étant retenu, nous allons procéder à l'évaluation des frais de généraux de ces contrats.

b) Les frais généraux

Les frais généraux sont composés des frais d'acquisition (commissions) et de gestion.

- Le ministère en charge des assurances, Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) par l'Arrêté N° 167 /MEF/SG/DA fixant les taux minima et maxima des

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

rémunérations des intermédiaires d'assurances, a fixé le taux de commissionnement en Individuelle Accident entre dix-sept virgule cinq (17.5%) pourcent et vingt-deux virgule cinq pourcent (22.5%) le 29 septembre 2016.

Concernant les frais de gestion nous retiendrons le taux de dix pourcent (10%).

2. Rentabilisation financière

Rendre cette innovation rentable nous renvoie à présenter le chiffre d'affaires escompté, et le résultat escompté.

a) Le Chiffre d'Affaires escompté

En reconsidérant que pour un début de partenariat un million des membres des SFD sur les deux millions trois cent environ cette année soient assurés, pour une prime nette de cinq mille FCFA (5000 FCFA) assuré, nous réalisons un chiffre d'affaires de cinq milliards de FCFA (5.000.000 FCFA). Le marché des compagnies IARDT ayant un taux moyen de croissance de neuf pourcent, le chiffre d'affaires prévisionnel de cette année peut être (37.140.065.164 FCFA). Ajoutant les cinq milliards de FCFA, le marché des Compagnies IARD enregistre à lui seul un taux de croissance de vingt-trois pourcent avec un chiffre d'affaires d'environ (45.628.280 FCFA).

b) Résultat escompté

Toute affaire qui se développe, évolue avec ses risques. L'assurance ne dérogeant pas à cette règle, notons que plus le portefeuille de la sous – branche de l'Individuelle Accidents se développe, sa sinistralité peut augmenter légèrement dans la mesure où le nombre d'assurés augment. Pour anticiper sur ce risque d'augmentation de la sinistralité, nous tiendrons compte d'une majoration de dix pourcent (10%) du taux maximal des trois dernières années, qui est dix-huit pourcent (18%) ; $(18 \times 1,1 = 19,8 \approx 20\%)$ donc vingt pourcent (20%).

Ce partenariat, mis à part le risque de sinistralité qui peut s'élever, permet aux assureurs de baisser la charge de commission. Les assureurs peuvent négocier jusqu'à quinze pourcent (15%) le taux de commissions à payer sur le portefeuille de ce partenariat. Car certaines Compagnies paient de nos jours entre dix et quinze pourcent à leurs commerciaux et apporteurs occasionnels (ou libres).

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

En résumé, les charges liées à la gestion de ce portefeuille généré par ce partenariat sont :

- Charges de sinistres : 20%
- Frais généraux : 25% (commission (15%) et frais de gestion (10%))

Les ratios combinés sont estimés alors à quarante-cinq pourcent (45%), et les bénéfices réalisables sont à cinquante-cinq pourcent (55%).

En valeur absolue, nous réalisons avec ce partenariat un bénéfice estimé à deux milliards sept cent soixante-quinze millions FCFA ($5\,000\,000\,000 * 55\% = 2\,750\,000\,000$ FCFA).

3. Rentabilité sur le plan commercial

Sur le plan commercial, cette innovation sans doute permettra au marché de faire une percée importante en taux de pénétration d'une part. D'autre part, elle transforme automatiquement l'assurance Individuelle Accidents à un produit d'appel. Car elle permettra aux assurés et bénéficiaires de ces contrats de se rendre compte de l'importance et le rôle que jouent les assureurs dans la couverture des risques. Par ce partenariat, les assureurs ont des opportunités pour développer la culture d'assurance auprès de la population togolaise.

En définitive, toutes ces estimations montrent à suffisance que ce partenariat sur le plan, flux financier, bénéfice escompté et commercial est rentable au marché togolais des assurances.

B- Rentabilité – assuré

La rentabilité de ce partenariat proposé par cette innovation du point de vue assuré ou bénéficiaire sera abordée sur le plan des déclarations et gestion des sinistres

1. Déclaration des sinistres

En souscrivant à un contrat Individuelle Accidents, le souscripteur s'attend, en cas de survenance d'un accident ou du décès de l'assuré, à ce qu'un capital soit versé, soit à l'assuré lui-même, soit à ses ayant droits. Cette attente est appelée de tous vœux dans des délais courts.

La déclaration peut être déposée au guichet du SFD où l'assuré est membre par lettre avec décharge. Il reviendra au SFD de la transmettre à l'assureur.

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

Pour faciliter la déclaration, on peut procéder à sa digitalisation pour éviter les retards de transmission et même la gestion des papiers.

2. *Gestion des sinistres*

La gestion du sinistre quant à elle est constituée des procédures conduisant à l'exécution pécuniaire de son obligation par l'assureur. Elle est essentiellement le paiement des capitaux garantis en cas de sinistre. Nous proposons que les transactions se fassent par l'intermédiaire des SFD pour éviter beaucoup de déplacement aux assurés ou bénéficiaires.

C- Rentabilité – SFD

Les SFD étant les pivots de ce partenariat issu, il sera plus prudent de se poser la question si ce partenariat est-il gagnant – gagnant. Répondre à cette question nous renvoie à parler de la rentabilité de cette politique d'innovation pour les Systèmes Financiers Décentralisés.

Ce partenariat est rentable au SFD sur les plans suivants :

- Sachant que les institutions de microfinance ont souvent l'appui financiers (sous forme de Dépôts A Terme : DAT), les primes d'assurance collectées à leurs guichets seront transformées en DAT.
- Ces DAT leurs permettront d'octroyer de crédits à leurs membres
- A long terme, ce partenariat, peut permettre aux SFD de commercialiser d'autres produits d'assurance à leurs guichets. Par exemple, les contrats automobiles.
- Ces prestations génèrent des flux financiers

En fin, les contrats réalisés aux guichets des SFD, génèreront des commissions leur revenant, ce qui représente un HAO (Hors Activités Ordinaires).

CONCLUSION

Sommes toutes, de notre analyse nous avons retenu que malgré un faible taux de pénétration du marché togolais, celui-ci porte des arguments pour rehausser la floraison du secteur des assurances.

Nos éléments exposés précédemment montrent à suffisance que la vente d'un produit comme l'Individuelle-Accident pourrait être catalysée et par ricochet amplifier le chiffre d'affaires des compagnies d'assurance. Pour ce faire, il faille réorganiser les canaux de commercialisation de ce produit en y apportant les éléments innovants illustrés dans les suggestions que nous avons retranscrites dans notre développement. La réussite d'une telle entreprise innovatrice peut faire tâche d'huile et être implémenté pour d'autres produits d'assurance.

Sur le marché togolais, nous avons noté que le secteur informel est celui qui porte la majorité d'acteurs économique mais qui restent marginalisés par les grands canaux financiers classiques que sont les banques. Dans notre étude nous a été amenés à retenir les Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) comme créneau de développement de certains produits d'assurance en général et celui de l'Individuelle-Accident en particulier.

Toutefois, il est important de noter que plus que dans tout autre domaine, le développement du chiffre d'affaires doit s'accompagner d'une vigilance technique des managers. En effet, ceux-ci doivent s'aviser à ce que l'amplification des ventes ne se fasse pas au détriment des éléments de veille techniques et prudentiels qui garantissent la survie de l'activité de commerce de l'assureur. C'est à cette condition que l'innovation des clés de commercialisation que nous proposons dans notre document pour un produit tel que l'Individuelle-Accidents peut à terme être bénéfique pour les compagnies d'assurance parce que rentable. Cette rentabilité devrait se faire sentir tant au niveau des compagnies d'assurance, des assurés que du marché financier, et permettre *in fine* à l'assurance de tenir son plein rôle d'acteur social, de développement et de financeur de l'économie.

BIBLIOGRAPHIE

A- RAPPORT

- Rapport d'études et de stage pour l'obtention du diplôme de Maitrise en Sciences et - Techniques d'Assurances (MST-A) cycle II, 12ème promotion : 2014-2016 de Monsieur HOYEP Samuel.

B- COURS

- Justin KOGUIA, Directeur Général du Pool TPV du Congo : Assurance des Risques Divers MST-A 2016.

C- SITES INTERNET

- [https : /www.google.com](https://www.google.com)
- [https : /www.togotopinfos.org](https://www.togotopinfos.org)

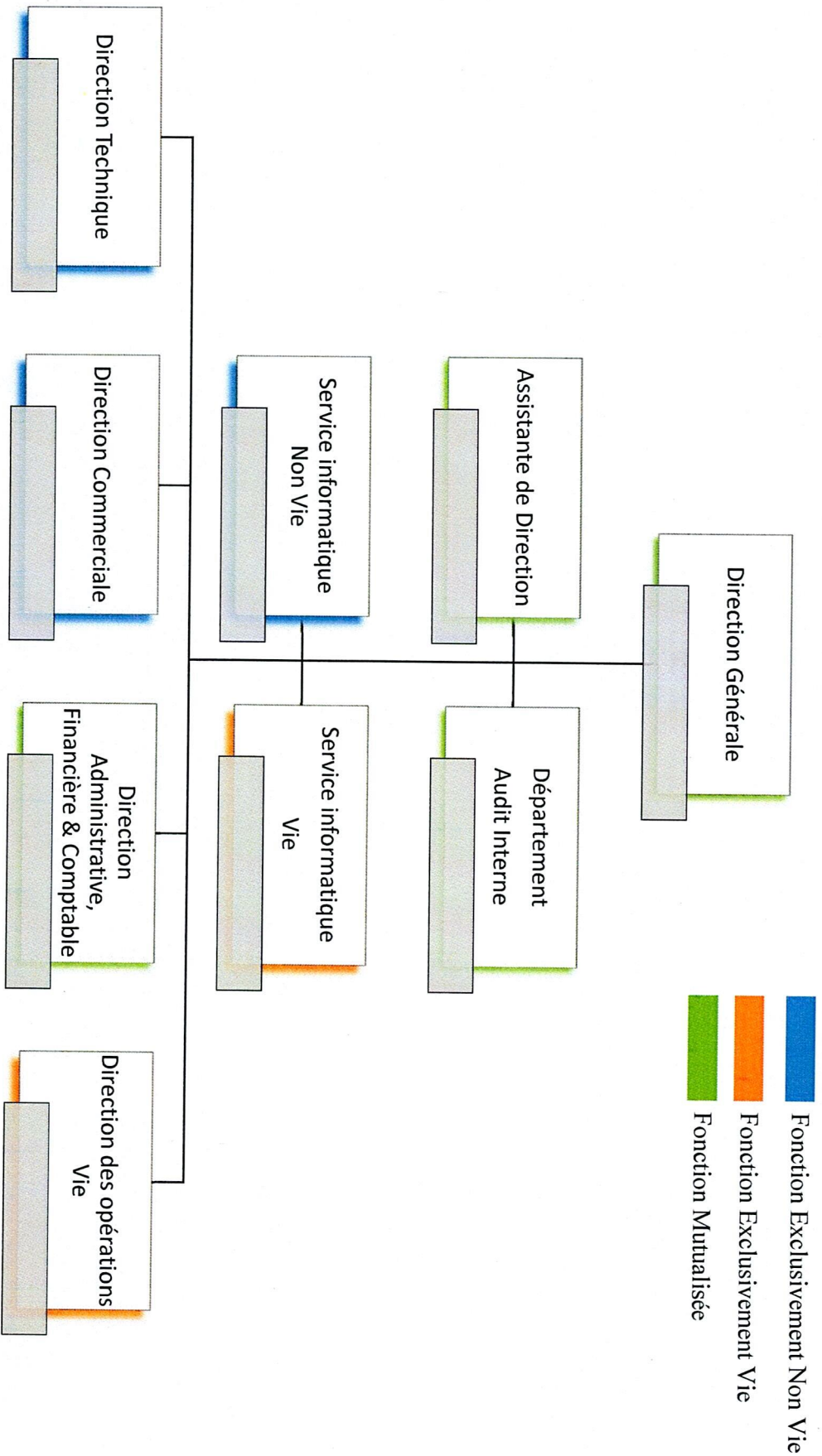
ANNEXES

ANNEXE 1 : Organigramme de SAHAM -TOGO



SAHAM
Assurance

ORGANIGRAMME SAHAM ASSURANCE TOGO



Légende

- Fonction Exclusivement Non Vie
- Fonction Exclusivement Vie
- Fonction Mutualisée

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

ANNEXE 2 : FICHE D'ENQUETE

FICHE D'ENQUETE

Que l'on soit consommateur ou vendeur, actif dans le secteur formel ou informel, l'on court des risques dont leurs réalisations sont redoutables. La meilleure réponse qui s'offre la plupart du temps est l'assurance. Au rang de la pléiade de produits d'assurance on note : l'assurance « **Individuelle Accidents** ». Elle garantit la réparation des conséquences des accidents corporels dont l'Assuré pourrait être victime dans l'exercice de sa profession ou au cours de sa vie privée.

Une couverture est offerte en cas de décès, d'infirmité permanente, d'infirmité partielle ou totale et des frais médicaux. Elle peut s'étendre aux paiements des indemnités journalières en cas d'Incapacité Temporaire et Totale de travail.

Dans l'intention d'offrir cette garantie et améliorer nos services rendus nous venons recueillir à travers le questionnaire ci-après votre avis et suggestions :

QUESTION	REponses	
	OUI	NON
Connaissez-vous le produit « Individuelle Accidents » ?		
Si oui, par quel canal ?		
Avez-vous souscrit personnellement à ce produit ?		
Etes-vous couverts par un autre canal ?		
Avez-vous déjà connu un sinistre « Individuelle Accidents » ?		
Si oui, avez-vous obtenu satisfaction par rapport à votre contrat ?		
Même si vous ne connaissez pas le contrat « Individuelle Accidents », au vue de sa définition et objet, pourriez-vous le conseiller à un ami, connaissance et autres ?		

TABLE DES MATIERES

DEDICACE.....	i
REMERCIEMENTS.....	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
LIESTE DES GRAPHIQUES.....	v
RESUME.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE.....	4
CHAPITRE I :.....	5
LA PRESENTATION DE SAHAM ASSURANCE.....	5
SECTION 1 : L'HISTORIQUE DE LA COMPAGNIE.....	5
A..... SAHAM- IARD Togo	5
B..... SAHAM - VIE Togo	5
C..... Acquisition du groupe saham par les groupes sanlam et santam	6
D..... L'évolution des chiffre d'affaires de 2013-2017	7
SECTION 2 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR SAHAM ASSURANCE.....	9
A..... Les produits de l'assurance automobile	9
1. Assurances Automobile.....	9
2. Assistance Automobile.....	9
B..... Les produits de l'assurance risques divers	9
1. Assurance Multirisque Professionnelle.....	9
CHAPITRE II : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE.....	13
SECTION 1 : LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE.....	13
A..... La Direction Générale	13
B..... Les autres directions	13
C..... Réseaux de commercialisation	14

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

SECTION 2: LE DEROULEMENT DU STAGE.....	15
A..... Direction Technique	15
B..... Direction Commerciale & Marketing	15
C..... Direction Administrative & Financière	16
D..... Service Production SAHAM VIE	16
E..... SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	16
PARTIE II : « L' INNOVATION DU RESEAU DE COMMERCIALISATION DE L'INDIVIDUELLE ACCIDENTS ET SA RENTABILISATION DANS UNE COMPAGNIE D'ASSURANCE : CAS DU MARCHÉ TOGOLAIS »	18
CHAPITRE I : LE POINT SUR L'INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	19
SECTION 1 : PRESENTATION DE LA GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	19
A..... Définition	19
B..... Objet	19
C..... Les limites des garanties	21
D..... Quelles informations fournir avant la souscription ?	22
E..... Que faut-t-il faire en cas de sinistre ?	22
SECTION 2 : L'ANALYSE DE LA PART DE MARCHÉ DE L'INDIVIDUELLE ACCIDENT.....	23
A- Statistiques sur les Chiffre d'affaires du marché (Compagnies Vie et IARDT).....	23
B- Analyse de la part de la sous-branche Individuelle Accidents du Chiffre d'Affaires global du marché des assurances togolais.....	26
1. Difficultés à l'essor de l'assurance au Togo.....	27
2. Les raisons spécifiques aux contrats Individuelle Accidents.....	27
SECTION 3 : L'INNOVATION DU RESEAU DE COMMERCIALISATION	30
A- Fondements du partenariat, la présentation et perspectives de développement des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) au Togo.....	30
1. Présentation des Systèmes Financiers Décentralisés (SFD)	30
2. Perspectives de développement.....	31
3. Les motifs de ce partenariat.....	32
B- Mise en place et gestion du partenariat	33
1. Mise en place du partenariat	33
2. La gestion du partenariat	33
C - Brève estimation	36
CHAPITRE II : LA RENTABILISATION	37
A- Rentabilisation – assureurs	37
1. Rentabilité technique	37
a) Analyse de la sinistralité.....	37
b) Les frais généraux.....	38

Innovation du réseau de commercialisation de l'Individuelle Accidents et sa rentabilisation dans une compagnie d'assurance : cas du marché Togolais

2. Rentabilisation financière.....	39
a) Le Chiffre d'Affaires escompté.....	39
b) Résultat escompté.....	39
3. Rentabilité sur le plan commercial	40
B- Rentabilité – assuré	40
1. Déclaration des sinistres.....	40
2. Gestion des sinistres	41
C..... Rentabilité – SFD	41
.....	41
CONCLUSION	42
BIBLIOGRAPHIE.....	43
ANNEXES	44
TABLE DES MATIERES.....	46

