

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE



IIA

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

En vue de l'obtention d'une

Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurance

Thème

**LA MICROASSURANCE DANS LES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT :
QUELLE STRATEGIE DE MISE EN ŒUVRE PAR UNE COMPAGNIE
D'ASSURANCES IARD ?**

Présenté par :

M. Maurice GOUBA

Sous la direction de

M. Drissa TRAORE

Directeur Technique et Commercial

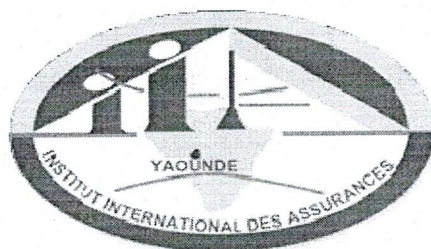
de Cofina BURKINA FASO.

Economiste – Cadre supérieur d'assurances

9^{ème} PROMOTION 2008 – 2010

Novembre 2010

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES DE YAOUNDE



IIA

RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

En vue de l'obtention d'une

Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurance

Thème

**LA MICROASSURANCE DANS LES PAYS EN VOIE DE DEVELOPPEMENT :
QUELLE STRATEGIE DE MISE EN ŒUVRE PAR UNE COMPAGNIE
D'ASSURANCES IARD ?**

Présenté par :

M. Maurice GOUBA

Sous la direction de

M. Drissa TRAORE

Directeur Technique et Commercial

de Colina BURKINA FASO.

Economiste – Cadre supérieur d'assurances

9^{ème} PROMOTION 2008 – 2010

Novembre 2010

Dédicace

Pour ta mémoire, JB !

Remerciements

Nous sommes heureux d'exprimer nos remerciements et notre profonde reconnaissance à :

- ✓ M. Drissa TRAORE, notre directeur de rapport et Directeur Technique et Commercial de Colina BURKINA FASO qui, malgré ses multiples occupations, n'a ménagé aucun effort pour diriger et orienter ce travail. Pour son encadrement et sa sympathie, nous lui en sommes infiniment reconnaissants ;
- ✓ M. Christophe STREEFKERK, Directeur général de Colina BURKINA FASO, pour avoir accepté de nous accueillir dans sa compagnie et pour son attention courant notre stage pratique ;
- ✓ Tous les Chefs de Département et de Services de Colina BURKINA FASO en particuliers M. Wilfried NIKIEMA, M. Roger BAMBARA et M. Armand DU BARRY pour leurs remarques et suggestions ;
- ✓ Tout le personnel de Colina BURKINA FASO pour la bonne ambiance qui a prévalu durant notre passage dans cette compagnie ;
- ✓ Aux responsables de l'IIA :
 - M. Roger Jean Raoul DOSSOU-YOVO, Directeur général ;
 - M. Paul SAAR, Directeur des études ;
 - M. Luc Zé NDONG, Directeur Administratif et Financier.

Pour les bonnes conditions d'études dont nous avons bénéficié tout au long de notre formation à l'Institut International des Assurances ;

- ✓ A nos parents en particulier Philibert GOUBA, amis et tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre ont contribué à l'élaboration de ce document.

Liste des tableaux

Tableau 1 : Evolution de la production par type d'intermédiaire	20
Tableau 2 : Etat C10 Code CIMA (CAM+).....	21
Tableau 3 : Synthèse de l'Etat C10b Code CIMA (CAM+).....	22
Tableau 4 : Evolution trimestrielle des principaux indicateurs des IMF	35
Tableau 5 : Données agrégées des IMF membres de l'APIM	36
Tableau 6 : Données agrégées de SFD suivis par la DN BCEAO	37
Tableau 7 : Risques assurables : composition et conséquences	40
Tableau 8 : Avantages et inconvénients du modèle Partenaire-agent pour un assureur	47
Tableau 9 : Colina BURKINA FASO en chiffres.....	vii

Sigles et abréviations

APIM	Association Professionnelle des Institutions de Microfinance
BCB	Banque Commerciale du Burkina
BOA	Bank Of Africa
BRS	Banque Régionale de Solidarité
CAM+	ColinaAuto'Mob+
CFE	Caisse des Français à l'Etranger
CIMA	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance
CPB	Caisse des Producteurs du Burkina
CPFA	Centre Professionnel de Formation à l'Assurance
FAARF	Fonds d'Appui aux Activités Rémunératrices des Femmes
FASI	Fonds d'Appui au Secteur Informel
FCPB	Fédération des Caisses Populaires du Burkina
GFA	Groupement Français d'Assurances
IARD	Incendie Accidents Risques Divers
IIA	Institut International des Assurances
IMF	Institution de Microfinance
MCI-SOGEM	Managed Care International
MSTA	Maîtrise en Sciences et Techniques d'Assurance
PAPME	Projet d'Appui aux Petites et Moyennes Entreprises
PRODIA	PROmotion du Développement Industriel et Agricole
PVD	Pays en Voie de Développement
RCPB	Réseau des Caisses Populaires du Burkina
SFD	Systèmes Financiers Décentralisés
USSU-BF	Union des Sports Scolaires et Universitaires du Burkina Faso

Résumé

Le présent rapport retrace l'organisation et le fonctionnement de Colina BURKINA FASO en passant par son historique. Scindée en deux (02) directions centrales (technique et financière) coiffées par une direction générale, elle est organisée en départements composés chacun d'un certain nombre de services qui offrent aux assurables une gamme variée de produits d'assurances. Au-delà des missions techniques, Colina BURKINA FASO intervient dans les domaines social et financier au Burkina.

Cette étude envisage la mise à disposition de la clientèle des banques ou IMF du Burkina, des produits d'assurance en couverture non seulement des prêts consentis à leurs clients mais aussi des biens nantis ou servant au bon fonctionnement de leurs activités. C'est en ce sens que les risques encourus par ces clients sont identifiés : la maladie, l'invalidité ou le décès, la perte d'un bien. Pour leurs couvertures, des assurances de personnes (maladie, prévoyance) et des assurances de dommages aux biens sont proposés. Leur commercialisation passe par le modèle partenaire-agent qui laisse à l'assureur, les fonctions spécifiques de l'assurance et à l'agent, l'administratif.

Abstract

This report describes internship organization and operation of Colina BURKINA FASO through its history. Split in two (02) Branches (technical and financial) capped by a branch, it is organized into departments each packed a number of services that offer a wide range of insurable insurance products. Beyond the technical missions, Colina BURKINA FASO intervenes in social and financial support to Burkina.

It aims to provide banks and MFIs in Burkina Faso, microinsurance products to cover not only loans to their customers but also pledged property or used the proper functioning of their activities. It is in this sense that the risks incurred by these customers are counted: illness, disability or death, loss of property. For their blankets, and health insurance (health, welfare) and insurance of property and casualty insurance are offered. Their marketing is through the partner-agent model that allows the partner by the insurer, the specific functions of insurance and the agent by the bank or the IMF, the administration of the product.

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO	3
Chapitre 1^{er} : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO.....	4
I. HISTORIQUE DU GROUPE COLINA ET DE COLINA BURKINA FASO	4
II. MISSIONS ET ACTIVITES DE COLINA BURKINA FASO	6
Chapitre 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE COLINA BURKINA FASO .	10
I. ORGANISATION DE Colina BURKINA FASO	10
II. FONCTIONNEMENT DE Colina BURKINA FASO	10
Chapitre 3 : ACQUIS PRATIQUES DU STAGE.....	19
I. EVALUATION TECHNIQUE DE « Colina AUTO MOB+ » (CAM+).....	19
II. LE SERVICE COMMERCIAL ET MARKETING	23
DEUXIEME PARTIE : LA MICROASSURANCE DANS LES PVD : QUELLE STRATEGIE DE MISE EN ŒUVRE PAR UNE COMPAGNIE IARD ?	25
Chapitre 1^{er} : DESCRIPTION DES « ACTIVITES DE CREDIT » DES IMF	26
I. LE SECTEUR DE LA MICROFINANCE AU BURKINA	26
II. LE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS FINANCIERS	29
Chapitre 2 : ANALYSE ET ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT DES IMF/BANQUES	35
I. ANALYSE DES RISQUES DE L'OPERATION DE CREDIT	35
II. L'ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT ET DE LA CLIENTELE	41
Chapitre 3 : COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE MICROASSURANCE NON VIE.....	45
I. LES MODELES DE DISTRIBUTION DES PRODUITS.....	45
II. LA GESTION OPERATIONNELLE DES PRODUITS.....	48
CONCLUSION GENERALE.....	53
Bibliographie	55
Annexes	vii
Table des matières	xi

INTRODUCTION GENERALE

La lutte contre la pauvreté est au cœur des actions de développement des pays africains. La principale arme pour venir à bout de ce phénomène reste l'investissement. Cependant la majorité des habitants de ces pays qui vivent en dessous du seuil de pauvreté sont exclus du système bancaire classique. Les conditions d'accès aux crédits d'investissement ne sont pas souples à telle enseigne que de plus en plus, l'on assiste au développement de ce qu'il est convenu d'appeler la microfinance.

La microfinance est à travers le monde et précisément au Burkina Faso, un instrument puissant et efficace de lutte contre la pauvreté. Elle est plus orientée vers les personnes exclues du système bancaire formel. Sa déclinaison en Afrique est incontestablement une réussite. Dans ce domaine, les institutions de microfinance (IMF) africaines ont su innover et développer des solutions performantes qui peuvent, à condition bien sûr d'être adaptées, inspirer d'autres régions du monde. Elle se traduit par la mise en place de méthodes simples d'accès au crédit. Or toute opération d'octroi de crédit va de pair avec celle de prise de risque.

En effet, une maladie, un accident, une catastrophe naturelle, la perte d'un bien nanti ou hypothéqué peuvent déstabiliser durablement une famille toute entière. Ces risques sont dans la plupart des cas à l'origine des difficultés de remboursement des crédits octroyés.

Les ménages à faible revenu ont développé de multiples stratégies pour faire face à ces risques. Il s'agit entre autres de l'entraide sociale, l'investissement dans des réseaux socio-économiques tels les tontines ou l'épargne.

Ces méthodes de gestion du risque, aussi nécessaires soient-elles, ont leurs limites. Une situation de crise importante peut avoir un impact décisif sur une famille – l'obliger à se surendetter, vendre une partie de l'outil productif – compromettant plusieurs années d'accumulation. Dans ce cas, les mécanismes informels de recours à la famille ou aux proches, de même que l'épargne famille, s'avèrent insuffisants. Pourtant moyennant une couverture d'assurance, ces risques sont transférés chez l'assureur ; d'où la naissance de la microassurance.

La microassurance est une branche de la microfinance qui consiste à proposer à des ménages dont les revenus sont faibles la souscription de contrats d'assurance ajustés à leur situation. Ce

mécanisme, mis en œuvre dans les pays pauvres, vise à réduire la vulnérabilité des personnes qui sont susceptibles de contribuer au développement économique.

Dans un tel contexte de développement, l'assurance intervient souvent au titre d'adjuvant, comme produit financier complémentaire à l'épargne ou au crédit (l'exemple de l'assurance crédit ou celui de l'assurance des biens peuvent servir d'illustrations).

La maîtrise de tels risques ne sera donc possible qu'en ayant recours à un gestionnaire de risques : l'assureur.

Cette collaboration entre établissements de crédit et assureurs est d'un intérêt certain tant pour les établissements de crédit que pour l'assureur. En effet, c'est le lieu pour les premiers d'améliorer la qualité de leur portefeuille de crédit en réduisant les risques de non paiement et d'augmenter le volume des crédits offerts dans un contexte concurrentiel. L'assureur quant à lui, a désormais accès à une clientèle stable bien connue et qui était difficile d'accès.

A l'occasion, il sera question de mettre à nu le potentiel assurable des IMF pour une société d'assurances IARD. Il s'agira en clair :

- ✓ d'établir l'assurabilité de la clientèle et des opérations de crédit des banques et IMF du Burkina ;
- ✓ d'établir un mode de commercialisation de produits d'assurances entre ces IMF et Colina BURKINA FASO.

Pour l'atteinte de ces objectifs et conformément aux exigences du rapport d'études et de stage de l'Institut International des Assurances de Yaoundé (I.I.A), nous allons dans une première partie présenter Colina BURKINA FASO à travers son historique et son évolution (Chapitre I), son organisation et fonctionnement (Chapitre II) et les activités auxquelles nous avons été impliqué (Chapitre III). Dans une deuxième partie, nous analyserons d'abord les activités des établissements financiers (Chapitre I), ensuite nous proposerons les produits d'assurances dommages adaptés aux opérations financières et à la clientèle des banques et IMF (Chapitre II) et enfin, nous présenterons le mode de commercialisation desdits produits (Chapitre III).

Pour ce faire, il nous a paru opportun d'articuler notre travail autour du thème « **La microassurance dans les PVD: quelle stratégie de mise en œuvre par une compagnie d'assurances IARD ?** ».

PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO

Chapitre 1^{er} : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO

I. HISTORIQUE DU GROUPE COLINA ET DE COLINA BURKINA FASO

1.1 Le Groupe Colina

L'expérience africaine du Groupe a débuté en 1980, avec l'implantation en Côte d'Ivoire de la compagnie Libano-Suisse (pôle assurances du Groupe Pharaon), et le rachat du Groupement Français d'Assurances (GFA), pionnier de l'assurance en Afrique.

La fusion de la Libano-Suisse avec Colina et la cession du G.F.A. ont marqué le début d'une dynamique de conquête de nouveaux marchés et la mise en œuvre d'une politique de restructuration.

Un quart de siècle plus tard, le Groupe Colina s'impose comme un acteur de poids en Afrique de l'Ouest et un investisseur confiant dans le potentiel de l'Afrique Centrale. Détenant des positions clés dans les domaines de l'assurance, de la promotion et de la construction immobilière, et de la restauration collective, le Groupe s'appuie sur trois principaux vecteurs de croissance : le métier, le pays et les hommes.

Fidèles à ses principes, les filiales de Colina s'efforcent d'améliorer constamment leurs produits et services, et de concilier, chaque fois que cela est possible, les enjeux économiques et humains de leurs activités, comme c'est le cas dans les domaines de la santé et de la construction.

Ainsi l'histoire du Groupe depuis sa création jusqu'à nos jours permet de retenir les principales dates :

- 1980 : création de Colina S.A. par le groupe INA ;
- 1986 : reprise par Colina S.A. des activités de SAINT PAUL Fire and Marine Côte d'Ivoire;
- 1989 : reprise de la Libano-Suisse de la majorité du capital de Colina S.A ;
- 1994 : la reprise de portefeuille de la Libano-Suisse par Colina S.A. en Côte d'Ivoire;

- 1999 : création de la filiale du Burkina : Colina BURKINA FASO;
- 2000 : filialisation du Mali par la création de Colina Mali ;
- 2001 : rachat des filiales de GROUPAMA en Côte d'Ivoire et au Bénin Colina AFRICA VIE en Côte d'Ivoire et au Bénin ;
- 2003 : création de MCI-SOGEM pour la gestion Maladie ;
- 2005 : la Citoyenne/Groupe Colina Cameroun ;
- 2006 : création Colina Gabon et acquisition d'All Life Insurance au Cameroun. On note également à cette date, la filialisation de la succursale togolaise par la création de Colina Togo ;
- 2007 : création de Colina RE au Togo, société de réassurance intra-groupe ;
- 2008 : création de Colina Sénégal ;
- 2009 : rachat de deux (02) sociétés vie et IARD au Ghana.

Nous notons que pour un meilleur suivi, le groupe s'est organisé autour de Colina Participation, un holding basé en Côte d'Ivoire. Son organigramme fait apparaître :

- une Direction Commerciale ;
- une Direction Technique chargée de la réassurance (Colina RE à Lomé) ;
- une Direction d'Audit et de Contrôle ;
- une Direction Informatique ;
- une Direction Financière.

1.2 Colina BURKINA FASO, compagnie d'assurances

Colina BURKINA FASO est une filiale du Groupe Colina présent dans les métiers d'assurance.

Le Groupe a commencé ses activités depuis 1980 en Côte d'Ivoire et intervient au Burkina depuis janvier 2000. Colina BURKINA FASO est une société anonyme au capital de 1.000.000.000 F CFA entièrement libéré dont le siège social est situé à l'avenue Kwamé N'Krumah à Ouagadougou.

Dans son positionnement actuel sur un marché burkinabé animé par six (06) compagnies non vie et quatre (04) vie toutes régies par le Code CIMA, Colina BF opère dans la branche non vie.

Dans le souci de mieux couvrir le territoire burkinabé et être ainsi plus proche de sa clientèle, elle a mis en place un réseau d'agences réparti comme suit :

- ✓ le Bureau direct situé sur l'avenue Kwamé N'Krumah en plein cœur de Ouagadougou ;
- ✓ quatre (04) agences à Ouagadougou à savoir l'agence Charles de Gaulle, l'agence Patte d'Oie, l'agence Larlé et l'agence Tanghin ;
- ✓ une agence à Bobo-Dioulasso sur l'avenue Binger ;
- ✓ une agence à Koudougou située sur la Rue Nationale 14 ;
- ✓ une agence à Tenkodogo ;
- ✓ une sous-agence à Dori.

Colina BURKINA FASO travaille principalement avec trois (03) courtiers sur le marché burkinabé.

II. MISSIONS ET ACTIVITES DE COLINA BURKINAFASO

2.1 Missions de Colina BURKINA FASO

Colina BURKINA FASO intervient aussi bien dans les domaines social, financier que technique.

2.1.1 Colina BF : quelques résultats chiffrés

Après l'obtention d'un agrément pour les opérations des branches Incendie, Accidents, Risques Divers et Transport en décembre 1999, Colina Burkina Faso se positionne au fil des années comme un acteur incontournable sur le marché burkinabé des assurances.

En 2009, elle a dépassé le seuil d'équilibre financier. Elle présente des résultats bénéficiaires depuis plus de trois exercices.

La part de marché de la compagnie est en croissance. Elle passe de 12.41% en 2007 à 13.69% en 2008. En 2009, elle est de 14.48% après celles de la SONAR-IARD (31.14%) et de Allianz BURKINA (21.71%). (Annexe 1).

2.1.2 Colina BURKINA FASO, entreprise citoyenne.

Sur le plan social, la société mène des actions dans les domaines suivants :

- accompagnement du gouvernement dans sa politique sportive (Partenariat avec les jeux de l'Union des Sports Scolaire et Universitaire du Burkina Faso USSU-BF) ;
- dons divers aux forces de sécurité (gendarmerie, police, ...) ;
- dons de médicaments aux personnes vivant avec le VIH / SIDA ;
- participation à la campagne de sensibilisation et de la sécurité routière ;
- mécénat auprès de HOME KISITO, etc.,

Colina BF s'affiche présentement comme une entreprise citoyenne.

2.1.3 Colina BURKINA FASO, un investisseur institutionnel

En réponse aux normes édictées par l'article 335 du code CIMA, Colina BF réalise un nombre suffisant d'actifs qui lui permettent de couvrir ses engagements règlementés. En effet, elle intervient sur le marché financier régional à travers les achats d'actions et d'obligations et de l'émission d'emprunts obligataires. Elle intervient également dans l'immobilier en témoigne la construction en cours de son siège social dans la zone Zaca sise au centre ville.

Le taux de couverture desdits engagements est en progression. Il se chiffre pour les années 2007, 2008 et 2009 respectivement à 142%, 144% et 146%.**(annexe 1).**

2.2 Activités

Ayant pour ambition d'être un acteur incontournable sur le marché burkinabé des assurances, Colina BF met à la disposition de sa clientèle une gamme variée de produits d'assurances et de services qui sont entre autres :

2.2.1 Les assurances de personnes

Les assurances de personnes comportent l'Assurance Maladie et l'Individuelle Accident.

i. L'assurance Maladie

Colina BF propose une gamme variée de contrats dans cette branche. On y trouve les assurances maladie destinées au groupe, la Complémentaire « Caisse des Français à l'Etranger » (CFE), la garantie Assistance et l'Assistance Voyage.

ii. L'assurance Individuelle Accidents

Cette assurance est un contrat par lequel, l'assureur s'engage au cas où durant la période de garantie, un accident atteindrait l'assuré principalement à lui verser (ou en cas de décès à verser au bénéficiaire désigné), une somme déterminée et accessoirement à rembourser tout ou partie des frais médicaux et pharmaceutiques engagés par suite dudit accident.

Les sommes assurées sont librement fixées dans le contrat mais le remboursement des frais médicaux obéit au principe indemnitaire.

2.2.2 Les assurances de dommages

Les assurances de dommages comprennent les assurances de biens et les assurances de responsabilité civile (dommages aux tiers). Nous notons principalement les assurances automobile, incendie, transport et risques divers.

i. L'assurance Automobile

Elle est dominée par la vente de la garantie responsabilité civile (RC). On y adjoint en fonction des besoins du client, les garanties que sont l'incendie, le vol, le bris de glace, la défense recours, l'individuelle personne transportée.

ii. L'assurance Incendie et Risques annexes

Outre la garantie incendie, garantie de base, sont accordées dans le cadre des polices multirisques, les garanties telles les dégâts des eaux, le recours des voisins et des tiers, les dommages électriques, les frais de déblais, la perte indirecte,...

iii. L'assurance Transport

Colina BURKINA FASO met à la disposition de sa clientèle les assurances sur facultés (terrestre, maritime et aérien) et les assurances corps (avion, navire) et les assurances RC transporteur. Les types de polices souscrites sont la police au voyage, la police d'abonnement, la police à alimenter et la police tiers chargeur.

iv. Les assurances de Risques Techniques

Nous retrouvons dans cette gamme d'assurances, la « tous risques chantier, montage, essais », la « tous risques informatiques », la « bris de machine ».

v. Les assurances de Responsabilité Civile

Dans cette gamme d'assurances, Colina BF offre des contrats d'assurance aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises. Pour les particuliers, nous notons principalement l'assurance de responsabilité civile chef de famille, les assurances de responsabilité civile « propriétaire d'immeuble » et « risques locatifs ». Quant aux entreprises, il leur est offert les assurances de responsabilité civile exploitation et après livraison. La RC décennale peut être souscrite soit par un particulier (architecte, maître d'ouvrage) soit par l'entreprise de construction.

L'atteinte des objectifs ci-dessus mentionnés passe pour toute entreprise, par une organisation saine et un bon fonctionnement. C'est ainsi que dans le prochain chapitre, nous intéresserons à ces aspects au sein de Colina BURKINA FASO.

Chapitre 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE COLINA BURKINA FASO

Répondant aux dispositions édictées par le Code des assurances de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance (CIMA), Colina BURKINA FASO est une société anonyme au capital social de 1 000 000 000 FCFA. Elle est une compagnie d'assurance IARD créée en fin 1999. L'année 2000 a marqué le début de ses prestations.

Son organisation et son fonctionnement se décrivent comme suit :

I. ORGANISATION DE Colina BURKINAFASO

Colina BURKINA FASO, comme toutes les entreprises modernes, s'est dotée d'une organisation adéquate et adaptée à ses activités pour un meilleur fonctionnement.

Elle fait partie du groupe leader dans l'espace CIMA et dispose d'un réseau de distribution qui comporte sept (07) agences générales. Son organigramme (**voir annexe 2**) fait apparaître deux directions : la Direction Technique et Commerciale et la Direction Administrative et Financière, toutes rattachées à la Direction Générale à laquelle est rattaché un secrétariat de direction.

A ce jour, un effectif global de trente-cinq (35) personnes composent Colina BF. Il est à noter l'assistance de deux (02) médecins conseils.

II. FONCTIONNEMENT DE Colina BURKINAFASO

Colina BURKINA FASO développe un état d'esprit basé sur la satisfaction totale des clients. Pour se faire, elle fonctionne de la manière suivante :

2.1 La Direction Générale

Elle est assurée par un Directeur général qui a en charge la mise en application des décisions du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale. Elle est le centre de décision de la compagnie et est chargée de planifier, d'organiser, de coordonner et de contrôler toutes les activités de la compagnie.

Le Directeur général est accompagné dans cette mission par deux (2) directeurs centraux : le Directeur Technique et Commercial et le Directeur Administratif et Financier.

2.2 La Direction Technique et Commerciale (DTC)

Placée sous l'autorité d'un Directeur technique et Commercial, cette direction a plusieurs missions : elle œuvre à adapter les produits des branches classiques telles que l'incendie, l'automobile, le transport, la maladie,..., aux besoins nés de l'évolution économique et sociale du pays. Sa mission principale est l'émission des contrats d'assurances.

Elle veille également au traitement rapide des dossiers de sinistre, toute chose sans laquelle le client ne saurait être fidélisé. Elle est chargée de la réassurance et de la coassurance. En outre, elle s'occupe de la surveillance du portefeuille en termes de croissance et de qualité.

Trois départements lui sont rattachés : Le Département Production, le Département Commercial et le Département Sinistre.

Le DTC est assisté dans ses tâches par un Chargé d'Etudes qui lui est directement rattaché.

2.2.1. Le Département Production

Ce département est placé sous la responsabilité d'un Chef de département. Il coiffe les services « Incendie Risques Divers », « santé » et « Transport ». Ce département travail également avec des sociétés de courtage en assurances telles que Gras Savoye Burkina, la société Vincent & Associés, etc.

i. Le service Production Incendie et Risques Divers (IRD)

Sous l'autorité du chef du Département Production, ce service qui n'a qu'un seul

Producteur est connecté au réseau de la compagnie. Le producteur est chargé :

- de recevoir les clients et de les guider dans le choix des garanties ;
- de faire les cotations ;
- de rédiger les contrats, de les soumettre au Chef du Département Production et de les suivre (avenant, renouvellement, résiliation,...).

Outre ces tâches effectuées en interne, il a également pour mission d'effectuer des visites de risques dans le cadre de leur tarification et de conseiller les assurés sur les mesures à prendre pour réduire la probabilité d'occurrence des sinistres.

Les garanties offertes par ce service sont celles mentionnées au 2.2.2.ii du Chapitre précédent exception faite des garanties sur l'assurance Transport. Elles font généralement l'objet de regroupement sous la forme de Multirisque Habitation, Multirisque Bureaux, Multirisque Professionnel, ..., selon les besoins du client.

La clientèle est constituée de particuliers (très peu) et d'entreprises surtout.

Les primes émises nettes d'annulations s'élèvent en 2009 à 536 685 258 FCFA soit **20%** de l'ensemble des émissions de la compagnie

ii. Le service Transport

Un producteur est affecté dans ce service.

Les différents contrats que le service émet portent essentiellement sur le transport des marchandises (par voie terrestre, maritime et aérienne). A ce titre, deux garanties au choix sont proposées aux clients :

- la garantie « Tous risques » : les dommages et les pertes matériels ainsi que les pertes de poids ou de quantités subis par les marchandises assurées sont garantis, à moins qu'ils ne résultent de l'un des risques exclus et limitativement énumérés dans la police ;
- la garantie « F.A.P. Sauf ... » : elle correspond à une garantie restreinte, selon laquelle ne sont garantis que les pertes et les dommages causés aux marchandises par l'un des événements

énumérés dans la police d'assurance. Elle est connue sous l'appellation « Accidents caractérisés » en transport terrestre et « Evénements majeurs » en transport aérien.

Les primes émises nettes d'annulations s'élèvent en 2009 à 501.912.254 FCFA soit 18% de l'ensemble des émissions de la compagnie.

iii. Le service Maladie

Ce service est composé de quatre (04) agents dont un Chef de service : un agent chargé de la gestion des sinistres relevant du système « préfinancement¹ », un agent pour les sinistres du système « Tiers payant² » et un troisième chargé de la gestion des réclamations des clients (remise de chèques, informations sur l'état des dossiers sinistres, ...). Le Chef de service est chargé du suivi de l'exécution des différentes tâches assignées aux agents, du contrôle des réclamations, des cotations et de la rédaction des contrats (conditions particulières et avenants). Il supervise à la fois la production et la gestion des sinistres en rapport avec le chef de département.

Au nombre des produits que le service propose, l'on peut noter :

- l'assurance maladie proprement dite : elle est accordée en fonction de l'étendue géographique (régime national ou international), du collège (hôpitaux publics ou cliniques) et du taux de remboursement (70% à 100%).
- l'assistance maladie pour les cas d'assistance à l'étranger ;
- la complémentaire CFE : elle est réservée aux assurés affiliés à la Caisse des Français de l'Etranger. Il prend en charge les frais exposés au-delà du plafond de couverture de la Caisse.
- l'assistance voyage.

Les primes émises nettes d'annulations s'élèvent en 2009 à 732.564.279 FCFA soit 27% de l'ensemble des émissions de la compagnie.

¹ L'assuré fait face aux dépenses et ensuite se fait rembourser par l'assureur.

² L'assuré s'adresse aux prestataires de soins désignés par Colina BF et ne paie que le ticket modérateur.

2.2.2 Le Département Commercial

Mis en place depuis 2006, ce département est conduit par un Chef de Département Commercial. Il a sous sa responsabilité les services Automobile, Commercial et Marketing, Inspection et Animation des agences.

i. Le Service Production Automobile

Ce service est composé de trois (3) producteurs dont un chef de service.

Chacun d'eux dispose d'un terminal lui permettant de faire des cotations, d'émettre des contrats et de procéder à leurs renouvellements et aux modifications qui s'imposent.

Les deux collaborateurs du chef de service sont également chargés, après la souscription des contrats, d'ouvrir les dossiers et de procéder à leur classement.

Quant au Chef de service, il s'occupe notamment :

- de la réception des gros clients en vue de cerner leurs besoins et de leur proposer des garanties adéquates (lorsqu'une cotation est très importante, l'avis du Chef de Département Commercial est nécessaire) ;
- de la gestion des contrats (suspension, résiliation,...) ;
- de la gestion de la relation avec les intermédiaires ;
- du contrôle du travail fait par ses collaborateurs ;
- de la vérification des états de production avant leur transmission au Chef du département dont il relève.

Le dynamisme du personnel allié à la performance du logiciel utilisé par le groupe Colina permet de répondre aux exigences d'efficacité et de rapidité d'un marché fortement concurrentiel comme celui du Burkina.

Le service propose aux clients plusieurs garanties parmi lesquelles, la garantie de la Responsabilité Civile obligatoire pour laquelle il convient de préciser que la compagnie pratique le tarif minimum fixé par l'arrêté ministériel n° 2003-75/MFB/SG/DGTCP/DA. Outre cette garantie obligatoire, les clients qui le souhaitent peuvent être couverts par la garantie :

- la Défense recours ;
- l'Individuelle Accidents Personnes Transportées ;

- la garantie Vol ;
- la garantie Incendie ;
- la Tierce collision ;
- la Tierce complète.

Deux produits d'innovation complètent cette gamme de garanties. Il s'agit en premier de « ColinaAuto'Mob+ ». Produit tous risques sur mesure destiné aux VTM de moins de 15 ans d'âge, il comprend les garanties suivantes :

- la Responsabilité Civile (RC) ;
- l'Individuelle Accident Personnes Transportées (IAPT) ;
- l'Assistance Judiciaire (AJ) ;
- les Dégâts Matériels (DM) ;
- les Frais Supplémentaires (FS).

Il est à noter que la couverture peut être étendue à la garantie vol pour les quatre (4) roues (vol simple ou à main armée) moyennant une surprime, à condition que le véhicule soit d'un âge inférieur à **10 ans**.

Le second produit d'innovation est « Protection Mob+ ». C'est une assurance des engins à 2 ou 3 roues. Elle couvre en plus des garanties ci-dessus citées, la garantie vol ; ce qui est une première sur le marché burkinabé en termes de couverture des engins à 2 ou 3 roues.

Les primes émises nettes d'annulations s'élèvent en 2009 à 967 877 492 FCFA soit **35%** de l'ensemble des émissions de la compagnie.

ii. Le Service Commercial et Marketing

Ce service compte une personne qui en est le Chef.

Pour y avoir passé la majeure partie de notre séjour à Colina Burkina, nous décrirons plus en détail les activités de ce service dans le prochain chapitre portant sur les acquis pratiques.

iii. *Le Service Inspection et Animation des Agences*

Ce service a été mis en place pour la surveillance des réalisations des tâches. Il permet aussi d'avoir une bonne gestion de la qualité des services. Il est animé par un agent qui en est le responsable.

Il est chargé notamment de la gestion de la relation avec les courtiers et du suivi et contrôle des agents généraux de la compagnie.

2.2.3. Le Département Sinistre

Les activités dans ce département sont nombreuses. Elles sont confiées à un chef de département qui a sous sa responsabilité trois (03) agents dont deux (02) au Service Sinistres Auto et un chargé des sinistres IRD.

i. *Le Service Sinistres Auto*

Dans ce service, un agent est affecté à la réception des déclarations de sinistres automobiles et de l'ouverture des dossiers y afférents. A cet effet, il délivre pour tout déclarant une attestation de déclaration de sinistre.

Une fois ouvert, le dossier sinistres est transmis au second qui se charge de son instruction: évaluation des indemnités, demandes d'expertise, réception et étude du PV de constat d'accident, établissement de bons de prise en charge, propositions de règlements, ordonnancement des règlements, remises des chèques.

ii. *Le Service Sinistres IRD*

Le troisième agent, lui, est chargé des règlements des sinistres transport, incendie et risques divers.

Le Chef de Département est chargé de la vérification, du suivi et contrôle avant transmission des dossiers réglés au Directeur Technique et Commercial pour aval.

2.3 La Direction Administrative et Financière (DAF)

Elle est chargée de fournir à l'ensemble de la compagnie les ressources humaines et matérielles nécessaires, d'assurer le suivi et la coordination de l'ensemble des opérations comptables et financières, de participer à l'élaboration des états comptables CIMA, et de gérer à bon escient la trésorerie et l'ensemble des actifs de la compagnie.

Le responsable de la DAF a sous son autorité directe un Département Comptable. Les fonctions recouvrement, moyens généraux et gestion de ressources humaines sont exécutées à la DAF. Le Département Comptable coiffe les services de Comptabilité générale, de Comptabilité technique et de Trésorerie.

2.3.1. Le Département Comptable

Le Chef de département a pour missions l'établissement des Etats comptables (Bilan et Compte d'exploitation générale), l'étude financière et le suivi des tâches incombant aux services placés sous son contrôle.

i. Le Service de Comptabilité générale

Ce service compte un seul employé.

Il s'occupe du traitement de toutes les opérations financières et comptables de la compagnie. Ce service s'occupe également de l'exécution des déclarations sociales et fiscales de la compagnie.

ii. Le Service de Comptabilité technique

Ce service compte également un seul employé. Il est chargé de faire les imputations des recettes des agents généraux et des courtiers. A cet effet, il effectue un contrôle de fond sur les états de reversement des intermédiaires. Il se charge en outre, de la passation des écritures en coassurance et de la tenue des comptes clients (situation des arriérés).

iii. *Le Service Trésorerie*

Ce service compte également un seul employé qui est chargé du traitement des opérations bancaires et de celles relatives à la caisse.

2.3.2. Le Service de Recouvrement

Il est animé par un agent qui procède principalement aux recouvrements des arriérés de primes, toutes sources de production confondues.

2.3.3. Le service des moyens généraux et des ressources Humaines

Une seule employée y travaille. Elle est chargée de la gestion des ressources humaines de la compagnie; elle s'occupe en particulier du planning des congés du personnel et de certains avantages dont bénéficie le personnel tels que, les remboursements des frais médicaux (80%), les prêts, les avances sur salaire, etc.

Ce passage en revue du fonctionnement des services de Colina BF nous amène à faire les observations et recommandations suivantes :

- la création d'un service informatique : entre autres tâches, ce service permettra la vérification quotidienne des saisies et par conséquent, de limiter les erreurs possibles (doublons, ...) ;
- la mise à disposition de chaque service, d'imprimantes pour une plus grande rapidité dans l'exécution des tâches ;
- la mise en place d'un service chargé du suivi de toutes les cotations (propositions d'assurances) de la société. Il permettra d'effectuer les relances des prospects, d'élaborer des statistiques (taux de réalisation par intermédiaire, par importance de la prime,...).

Chapitre 3 : ACQUIS PRATIQUES DU STAGE

Notre séjour à Colina BURKINA FASO a été marqué principalement par la réalisation d'une étude sur le produit automobile dénommé « ColinaAuto'Mob+ », l'exécution de tâches afférentes au Service Commercial et Marketing et la participation à l'analyse du portefeuille client de la compagnie avec le Service des Etudes.

I. EVALUATION TECHNIQUE DE « Colina AUTO MOB+ » (CAM+)

Nous avons eu le privilège de mener à bout la première évaluation technique de CAM+ (sous la direction du DTC) après son lancement en mars 2008. Nous reportons dans le présent chapitre les volets production et sinistres.

1.1. Evolution du Chiffres d'affaires (primes nettes d'annulations)

L'étude de l'évolution en valeur absolue se fera sur la base de montants redressés au regard de la non entièresité des exercices 2008 et 2010. Pour ce faire, nous considérons comme base de redressement l'exercice 2009.

En fin février 2009, la production 2009 se chiffre à **14 049 480 FCFA** soit un taux de réalisation de 26%. La production de 2008 correspond donc à 74% de la production qui aurait été réalisée si l'exercice avait été entièrement couvert. D'où un montant redressé de 29 886 084 FCFA.

Dans la même logique, le taux de réalisation en fin mars 2009 est de 30%. Ce qui conduit, pour l'exercice 2010, à un montant redressé de 73 609 483 FCFA.

Tableau 1 : Evolution de la production par type d'intermédiaire

Type d'intermédiaire	EXERCICE 2008 redressé	EXERCICE 2009	EXERCICE 2010 redressé	Variation 08-09	Variation 09-10
SIEGE	14 975 486	20 294 151	33 112 667	36%	63%
AGENCE	12 819 674	20 231 169	23 708 020	58%	17%
COURTIER	2 090 922	12 527 135	16 788 797	499%	34%
TOTAL	29 886 082	53 052 455	73 609 483	78%	39%

Source : Fichier Production de Colina BURKINA

La production de « Colina Auto'Mob+ » connaît une croissance régulière. La production du siège enregistre une augmentation de 36% de 2008 à 2009 et 63% de 2009 à 2010.

Celle des agences augmente de 58% en 2009 par rapport à 2008 et s'estime à 17% en 2010 par rapport à 2009.

Quant aux chiffres d'affaires des courtiers, il est multiplié par cinq (05) en 2009 par rapport à 2008 et évoluera de 34% en 2010 par rapport à 2009.

La production totale de « Colina Auto'Mob+ » évolue globalement de 78% en 2009 par rapport à 2008 et l'on estime une augmentation de 39% en 2010 par rapport à 2009.

1.2. Sinistres payés, Provisions de sinistres

Dans le tableau ci-dessus, nous retrouvons les paiements effectués, les provisions constituées et les primes acquises par exercice. Nous en tirons l'évolution des rapports S/P.

Tableau 2 : Etat C10 Code CIMA (CAM+)

Exercice d'inventaire	Opérations	Exercice de survenance (en FCFA)		
		2008	2009	1er trim, 2010
2008	Règlements	1 071 488	x	x
	Provisions	4 530 381	x	x
	Total	5 601 869	x	x
	Primes acquises	9 250 845	x	x
	S/P	61%	x	x
2009	Règlements	3 838 509	13 688 952	x
	Provisions	0	8 507 056	x
	Total	3 838 509	22 196 008	x
	Primes acquises	9 250 845	44 293 966	x
	S/P	41%	50%	x
1er trim, 2010	Règlements	3 838 509	16 718 260	2 386 916
	Provisions	0	4 921 884	4 646 340
	Total	3 838 509	21 640 144	7 033 256
	Primes acquises	9 250 845	44 293 966	16 043 741
	S/P	41%	49%	44%

Source : Fichier Sinistre de Colina BURKINA

- Sur les sinistres de 2008, 1 071 488 FCFA ont été payés la même année, 2 767 021 FCFA³ en 2009, 0 FCFA soit le solde en 2010. On estime que ces dossiers sont terminés.
- Sur les sinistres de 2009, 13 688 952 FCFA ont été payés en 2009, 3 029 308 FCFA en 2010.
- Sur les sinistres de 2010, 2 386 916 FCFA ont été payés au 1^{er} trimestre de la même année.

³ Paiements en année N+1 = Règlements en N+1 – Règlements en N

Le rapport S/P pour un exercice donné varie au fur et à mesure que des paiements sont effectués au titre des sinistres survenus pendant ledit exercice pour donner le S/P réel lorsque tous les dossiers seront terminés.

A ce titre, l'exercice 2008 affiche un S/P réel de 41%. Par contre, l'exercice 2009 révèle un S/P de 49% non encore définitif.

L'évolution à la baisse des S/P révèle une suffisance des PSAP.

Les paiements de l'état C10 peuvent être synthétisés comme suit :

Tableau 3 : Synthèse de l'Etat C10b Code CIMA (CAM+)

Libellé	Exercice de survenance(en FCFA)		
	2008	2009	1er Trim 2010
Paiements cumulés à fin 2008	1 071 488	×	×
Paiements cumulés à fin 2009	3 838 509	13 688 952	×
Paiements cumulés à fin 1er Trim 2010	3 838 509	16 718 260	2 386 916
PSAP au 31/03/2010	-	4 921 884	4 646 340
Charge de sinistres au 31/03/2010	3 838 509	21 640 144	7 033 256

Source : Fichier Sinistres de Colina BURKINA

Etabli sur cinq (05) ans, le tableau C10 permet, à travers cette synthèse de visualiser la liquidation des sinistres d'un exercice et d'une branche donnés. L'on pourra déduire de son examen les cadences de règlements de la société et par différence, la provision pour sinistres à payer à constituer selon l'ancienneté des sinistres.

On verra que sur cinq ans, par exemple, le taux de sinistres à primes a pu s'améliorer ou se dégrader. On recherchera alors les causes de cette évolution qui peuvent être diverses.

Après avoir présenté et soutenu cette étude dénommée « Evaluation technique de Colina Auto'Mob+ » produite en une trentaine de pages devant les Responsables de Colina Burkina,

nous avons été affecté au Département Commercial précisément au Service Commercial et Marketing.

II. LE SERVICE COMMERCIAL ET MARKETING

2.1. Missions

Le Service Commercial et Marketing est chargé de la communication avec l'extérieur par des actions spécifiques (publicité, sponsoring, mécénat), du développement de la force de vente de la société à travers la formation et le suivi des agents commerciaux, de la prospection, de la fidélisation clientèle.

Dans le cadre du suivi des contrats, le service est chargé de l'envoi des avis d'échéance aux clients ayant souscrit en direct (au siège). En outre, elle coordonne la participation de la société à des appels d'offres.

2.2. Les tâches exécutées

2.2.1 L'organisation des visites de courtoisie

Il nous est revenu la lourde tâche d'organiser les visites de courtoisie de Colina BURKINA FASO. Ces visites sont principalement faites à l'endroit des « gros clients » c'est-à-dire ceux dont le montant de la prime est jugé important.

Elles sont assurées par le Directeur Général assisté soit par le Directeur Technique et Commercial soit par un Chef de Département.

De façon pratique, il s'agissait pour nous, par appel téléphonique, de convenir d'une date de rencontre avec le client et d'en aviser le Secrétariat du Directeur général. Un document contenant toutes les informations relatives au contrat du client est aussitôt préparé pour le DG et son assistant. Ce document renseigne sur les émissions de prime, les encaissements, les arriérés, les cotations, la sinistralité et les avenants dont le contrat a fait l'objet.

2.2.2 L'émission des avis d'échéance

Les avis d'échéance sont émis deux (02) mois avant le terme du contrat qui, le plus souvent est sans tacite reconduction.

D'une part, ces avis sont envoyés via la poste aux clients ayant souscrit en direct c'est-à-dire au Siège de la Compagnie. Pour ceux des agences et courtiers, les avis d'échéance sont envoyés aux intermédiaires concernés qui se chargent de leur acheminement.

D'autre part, les clients du Siège sont joints par appels téléphoniques en sus des envois postaux.

2.2.3 Les offres techniques et financières

A travers les journaux d'informations que le Service reçoit chaque matin, les appels d'offres en termes de prestations d'assurance sont ciblés. Une demande de cotations est immédiatement adressée aux services concernés par les produits d'assurances exigés. Il s'agit généralement d'appels d'offres pour l'assurance de VTM et du personnel des entreprises. L'assurance automobile et l'assurance maladie font donc fréquemment l'objet de soumissionnement.

Nous avons eu le privilège d'assister à deux (02) séances de dépouillement d'offres techniques et financières des compagnies non vie du marché.

2.2.4 Les prospections à travers les appels à froid

Les appels à froid sont les appels effectués à destination de prospects avec qui, aucun contact préalable n'a été établi. Leurs contacts sont généralement obtenus à travers les annuaires téléphoniques, affiches,...

2.2.5 Les visites des agences de Colina BF

Sous la conduite du chef Service commercial et marketing, nous avons effectué des visites au sein des agences Colina BF de la ville de Ouagadougou. Il a surtout été question de s'enquérir des difficultés rencontrées dans leurs activités, de faire l'état des cotations faites et de celles en cours.

Après cette phase descriptive du fonctionnement de la société et des tâches accomplies, nous nous attèlerons dans la seconde partie, à l'étude qui nous a été soumise.

**DEUXIEME PARTIE : LA MICROASSURANCE DANS LES PVD : QUELLE STRATEGIE DE MISE EN
ŒUVRE PAR UNE COMPAGNIE IARD ?**

Chapitre 1^{er}:DESCRIPTION DES « ACTIVITES DE CREDIT » DES IMF

Les banques et institutions financières entendues « établissements financiers » dans le présent chapitre, viennent au secours des populations à faible revenu à travers le financement de microprojets. Ce type de financement est connu sous le vocable « microfinance » défini précédemment. C'est ainsi que dans un premier temps (I), nous présenterons le secteur de la microfinance au Burkina Faso et dans un second volet, nous analyserons son fonctionnement (II).

I. LE SECTEUR DE LA MICROFINANCE AU BURKINA

1.1. Les Banques et la micro finance

Au Burkina Faso, on dénombre plus d'une dizaine de banques. Cependant, quatre (04) seulement d'entre elles (BACB, BCB, BOA et BRS) offrent des services financiers aux petits producteurs, soit par refinancement des IMF, soit par l'intermédiaire des groupements. Elles octroient des crédits à court terme pour les besoins d'équipement et de fonctionnement des producteurs, éleveurs, ou entrepreneurs. Elles mettent par ailleurs à la disposition de leur clients, des crédits à moyen terme pour les besoins d'équipements.

L'accès à ces crédits bancaires reste soumis aux conditions suivantes :

- ancienneté de la relation (en moyenne 6 mois) ;
- apport personnel élevé (20 à 30%) ;
- taux d'intérêt élevé (au dessus de 10%) ;
- hypothèque ou aval essentiel.

Ces conditions peuvent paraître draconiennes, mais il faut reconnaître, à la décharge des banques, que leur activité est régie par une réglementation qui leur impose des ratios prudentiels.

D'autres contraintes découlant des principales caractéristiques des crédits octroyés aux petits promoteurs et entrepreneurs limitent l'accès des plus démunis au système bancaire classique. Il s'agit de :

- l'hétérogénéité de la clientèle, qui ne facilite pas une bonne appréciation des dossiers ;
- la dispersion géographique de la clientèle rendant difficile le suivi ;
- la modicité du montant de crédit au regard du coût de transaction partagé entre la nécessité de respecter la réglementation et d'assurer l'équilibre de leur compte.

Devant l'arbitrage « respect des normes prudentielles et intervention au profit du secteur informel », certaines banques ont trouvé une issue à travers le canal des groupements ou le refinancement des institutions de micro finance et/ou la création d'une direction de microfinance.

1.2. Les Institutions de microfinance (IMF)

1.2.1 Historique et types d'IMF au Burkina Faso

Les expériences d'épargne et/ou de crédits décentralisés existent au Burkina Faso depuis la fin des années 1960 et ont pris depuis le début des années 1990, une dimension importante.

Après plus de 20 ans d'expérimentation et de construction, la microfinance au Burkina Faso a connu une expansion rapide et diversifiée. Il s'en est suivi une phase de consolidation et de clarification depuis l'adoption en 1994 d'un cadre légal spécifique.

Ces expériences revêtent aujourd'hui cinq (05) principales formes institutionnelles :

- **les mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit** : elles représentent la forme prédominante soit 73% des membres du secteur, 87% des encours de crédit et 96% de l'encours d'épargne⁴.

Le réseau des Caisses Populaires du Burkina (RCPB) est la plus importante et la plus organisée de cette catégorie d'institutions.

⁴ Source : www.lamicrofinance.org/ressource_centers/burkina

- **les structures de crédits directs et solidaires** : elles ont comme activité principale, l'octroi de crédits sur la base des lignes de crédit accordées par les partenaires techniques et financiers (PTF) ou sur la base de ressources empruntées auprès du système bancaire.
Les plus importantes institutions de crédits directs au Burkina Faso sont : FAARF, PRODIA, CPB, PAPME, FASI.
- **les projets à volet crédit et les ONG ou associations** : ils développent à côté de leurs activités courantes, des volets microcrédits pour aider à la réalisation de leurs objectifs.
- **les sociétés anonymes (SA) et sociétés à responsabilité limitée (SARL)** qui collectent l'épargne et/ou octroient du crédit dont la particularité est d'être soumises aux obligations des sociétés commerciales notamment en matière fiscale. En effet, certaines banques commerciales s'investissent de plus en plus dans la microfinance, soit en ouvrant des guichets spécifiques (BCB), soit en filialisant l'activité de microfinance. C'est le cas de Eco Bank qui a créé la Société de Financement de la Petite Entreprise du Burkina Faso (SOFIPE).
- **les Fonds Nationaux de Financement (FNF)** : ce sont des structures créées par l'Etat dans le cadre de sa politique de promotion de l'emploi pour soutenir une cible précise : femmes, jeunes, etc. Ce sont en général des institutions de crédit direct.

Au 31 Mars 2009, 285 IMF sont autorisées à exercer par la Direction de la microfinance de la BCEAO Burkina dont 265 mutuelles ou coopératives d'épargne ou de crédit (**voir annexe 3**).

1.2.2 Spécificités et politique nationale de développement du secteur

La micro finance se distingue des autres secteurs par les éléments ci-après :

- elle est une offre de services financiers aux personnes exclues du système bancaire classique.
- elle est une finance de proximité basée sur le lien social et qui encourage le développement local par le financement des microprojets (groupements villageois, groupements d'artisans, etc.).

- elle contribue à l'amélioration des conditions de vie des populations à travers la protection sociale et la sensibilisation.

Les intervenants dans ce secteur sont : l'Etat, la Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO), l'Association Professionnelle des Institutions de Micro finance du Burkina Faso (APIM-BF), les banques commerciales, les IMF et les PTF.

Ces intervenants ont pour rôle :

- de surveiller, d'accompagner et de promouvoir le secteur ;
- de former, de contrôler et de produire des statistiques ;
- d'améliorer la crédibilité des IMF ;
- d'appuyer financièrement et techniquement les IMF ;
- d'organiser, de surveiller et de coordonner les activités de ce secteur.

Une stratégie nationale de la microfinance et un plan d'action de mise en œuvre 2006-2010 de cette stratégie ont été adoptés respectivement 30 novembre 2005 et le 19 juillet 2006.

Pour le gouvernement burkinabé, la microfinance est un important levier national de réduction de la pauvreté tout en consolidant fortement l'économie domestique.

II. LE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS FINANCIERS

Il faut entendre par « Etablissements financiers », les banques et institutions de microfinance. Pour mener à bien cette étude, nous avons eu le privilège de rencontrer la BSIC, le PAPME, le PRODIA, la FCPB, la BCEAO et le FASI. Au terme de ces rencontres, il ressort que ces institutions offrent des services variés à leur clientèle pour le financement d'activités et ce, sous certaines conditions.

2.1. Les services octroyés

Les services offerts par les Etablissements financiers sont divers. Ils sont cependant dominés par les crédits, l'épargne, la location de coffres forts, le transfert de fonds, l'internet banking, l'assurance vie.

2.1.1 Les crédits

Si le plus souvent la banque aide l'entreprise en mettant à sa disposition des fonds sous forme de crédits de trésorerie, elle peut aussi lui apporter son concours sous forme d'engagements que l'on appelle des crédits par signature.

Ces crédits octroyés connaissent des destinations différentes ; l'on distingue :

- le crédit consommation destiné à l'achat de biens meubles (véhicules terrestres à moteur, mobilier de bureau, matériel d'équipement,...) ;
- le crédit habitat encore appelé crédit foncier destiné à l'achat de parcelle, à la construction d'immeubles,...) ;
- le crédit communautaire octroyé par les réseaux de caisses populaires, il est pris par un groupe de personnes solidairement responsables de leurs défaillances éventuelles (non remboursement) ;
- le crédit commercial : il est accordé aux entrepreneurs pour la création de petites et moyennes entreprises, ou sous forme de fonds de roulement;
- le crédit agricole : il est destiné au financement des activités agricoles telles l'achat des semences, les labours,...

2.1.2 Les assurances

La FCPB est actuellement la seule institution à mettre à la disposition de sa clientèle un produit d'assurance dénommé « Prévoyance crédit ».

Ce régime prévoit la couverture du solde du crédit lorsqu'un décès prématuré ou une invalidité totale ou permanente advient et ce, en contrepartie du paiement d'une cotisation unique établie selon le capital emprunté. Les frais funéraires sont couverts à hauteur de 70% de leur montant (maximum 100 000 FCFA). Les caisses reçoivent une rémunération sur les cotisations perçues. L'unité administrative spécialisée a la responsabilité de la gestion du régime et des sinistres.

2.1.3 Les comptes

Les comptes bancaires mis à la disposition de la clientèle sont principalement les comptes à vue (compte chèque) et les comptes d'épargne.

2.1.4 La monétique

Par une technologie maîtrisée, certaines banques fournissent à leurs clients, à travers le réseau des télécommunications, un ensemble de services d'origine informatique : c'est la télématic. Dans ce cadre, ECOBANK permet à sa clientèle de disposer d'un logiciel de connexion bancaire, Poste Banque Export, qui permet de récupérer à distance les écritures des comptes dans différentes banques. Soucieuse par ailleurs de répondre aux préoccupations de tous ses clients, ECOBANK a développé un système d'Echanges de Données Informatique (EDI) qui permet à ses clients de transmettre les salaires et ordres de prélèvement de leur société sur support magnétique.

A côté de cela, un investissement important a été consenti au fil des ans sur la monétique. Cet effort s'est traduit par la mise à la disposition des clients, d'un réseau dense de guichets automatiques de Banque permettant aux clients et aux détenteurs de cartes internationales d'accéder 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 à leurs comptes. Des banques comme Ecobank offrent des services tels la consultation de solde via internet ou appel téléphonique, le virement bancaire via internet.

2.1.5 Les transferts

Les transferts internationaux se rapportent aux fonds expédiés par les ressortissants burkinabés vivant à l'étranger. Il suffit pour ces derniers d'adhérer à ce service dans leur banque et de faire des transferts à chaque fois qu'ils le désirent.

En plus de ces transferts, les banques utilisent les services Western Union, Money Gram, Rapide transfert et le crédit documentaire (CREDOC⁵) pour le financement de l'exportation.

⁵ Crédit documentaire

2.2 Le financement des projets

2.2.1 Les activités financées

Les banques et les IMF accordent leurs concours financiers aux prometteurs de projets (personne physique ou morale) pour diverses activités. L'on peut noter :

- **les exportations et les importations** : il s'agit de l'exportation de marchandises brutes telles le coton, les peaux d'animaux et de l'importation de produits manufacturés divers.
- **les marchés** : les banques préfinancent des entrepreneurs retenus pour l'exécution de travaux publics.
- **les activités artisanales et de transformations** : ce sont entre autres, la restauration, les cafétérias, la menuiserie, la couture, l'imprimerie, la mécanique, la production de beurre de karité ou de jus de fruit, la production de l'huile, de mangues séchées, etc.
- **les activités de petit commerce** : il s'agit de la vente d'aliments divers, de produits locaux, d'habillements, de bois de chauffe et de charbon de bois, d'accessoires et de produits de beauté.
- **les activités d'élevage** à savoir l'embouche bovine, l'aviculture, la porcherie, ou celles **d'agriculture** telles la ferme, le maraîchage, le matériel agricole.
- **les prestations de services** : il peut s'agir des services de gardiennage et de nettoyage, de secrétariat public, de cyber café, de télécentre, de la location de matériel.

2.2.2 Les conditions d'éligibilité

Les services des banques et institutions financières sont offerts tant aux personnes physiques qu'aux personnes morales. Pour certaines institutions telles les banques et les Caisses populaires, il faut être membre au préalable c'est-à-dire disposer d'un compte en leur sein pour les opérations courantes.

En sus de cette condition non obligatoire pour d'autres, le client doit :

- être dans la zone d'intervention de l'institution financière ;
- avoir une activité génératrice de revenus ;
- être majeur ;

- avoir une garantie (sureté réelle mobilière ou immobilière).

2.2.3 Les garanties exigées

Nous regroupons les garanties exigées par les établissements financiers en deux (02) grands groupes : les garanties personnelles et les garanties réelles mobilières ou immobilières.

i. Les garanties personnelles

- Le cautionnement personnel : une personne s'engage, vis-à-vis d'un créancier, à payer la dette d'une autre personne ou d'une entreprise dans l'hypothèse où cette dernière serait défaillante à l'échéance.
Elle engage pour cela, soit tout son patrimoine, soit un seul bien. Si le bien est immobilier, il s'agit d'une caution hypothécaire.
- Le cautionnement bancaire : la banque prête à un client moyennant rémunération. C'est une forme de crédit par signature qui fait l'objet d'une étude attentive de la part de la banque. Celle-ci peut demander, en contrepartie, une garantie réelle à son client cautionné.
- L'aval : une personne s'engage à garantir le paiement d'une tierce personne sur un effet de commerce (lettre de change, billet à ordre,...). L'avaliste est tenu comme le débiteur pour qui il s'est porté garant. Il est garant solidaire du paiement comme tous ceux qui ont apposé leur signature sur l'effet de commerce. Cette garantie est peu utilisée.
- L'assurance : sur le marché financier burkinabé, l'assurance la plus exigée est l'assurance en cas de décès avec stipulation au profit du prêteur. Les dossiers sont souvent complétés par des polices incendie en couverture des bâtiments hypothéqués.

ii. Les garanties réelles

L'on distingue les garanties réelles mobilières et celles immobilières.

Les garanties mobilières

- Le gage mobilier : une personne remet un bien lui appartenant de nom, en garantie à son créancier. Elle s'en dessaisit. Le créancier garde le bien tant que la dette n'a pas été payée mais il ne peut s'en servir puisqu'il doit le conserver en bon état pour le rendre une fois la dette honorée. Il dispose cependant d'un droit de préférence sur le bien.

- Le nantissement mobilier : il consiste à ce qu'une personne donne en gage un bien à son créancier sans en être dépossédé (sur fonds de commerce, matériel, outillage, véhicule, ...). C'est la première des garanties que peut proposer le créateur emprunteur : nantissement du matériel financé.

Les garanties immobilières

Cette garantie est connue sous le nom d'« hypothèque conventionnelle ». En clair, une personne donne en garantie de sa dette un ou plusieurs immeubles : terrain, maisons,...

Le débiteur reste en possession de son bien immobilier : il continue à l'administrer, en perçoit les fruits (loyer...).

Au regard de la nature des garanties exigées (biens mobiliers et immobiliers), les établissements financiers courent le risque de non remboursement. Cela s'explique par le fait que les activités financées et les garanties exigées sont exposées à des risques de vol, de détérioration ou de destruction... L'analyse de ces risques et leur assurabilité fera l'objet du prochain chapitre.

Chapitre 2 : ANALYSE ET ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT DES IMF/BANQUES

Le présent chapitre a pour objet d'analyser les risques liés aux opérations de prêts des banques et IMF. La survie d'une IMF tient en sa capacité à recouvrer les crédits qu'elle octroie à sa clientèle. Cependant, pour des raisons diverses, le taux de recouvrement des crédits, résultante de risques non maîtrisés par les établissements financiers, reste faible. Le transfert de tels risques à un « gestionnaire de risques » reste donc l'option privilégiée pour garantir la sécurité des opérations de l'institution.

I. ANALYSE DES RISQUES DE L'OPERATION DE CREDIT

1.1 L'analyse chiffrée de quelques IMF

Face à l'inaccessibilité aux données individuelles (refus manifesté par les IMF et associations), notre analyse portera d'une part sur les données agrégées des IMF du Burkina et d'autre part sur les données agrégées de quelques IMF.

1.1.1 Données au niveau national

Les données recueillies auprès du Trésor Public renseignent sur l'évolution trimestrielle des principaux indicateurs des IMF du Burkina.

Tableau 4 : Evolution trimestrielle des principaux indicateurs des IMF : données à fin Juin 2009

BURKINA FASO(montants en millions de FCFA)						
Période	Membres/ Clients	Points de service	Dépôts	Crédits en cours	Crédits en souffrance	Qualité du portefeuille (%)
mars-09	1 474 545	652	67 391,11	63 038,89	2 757,78	4,37
juin-09	1 480 953	654	73 531,11	63 418,89	3 181,11	5,02
Var (%)	0,43%	0,31%	9,11%	0,60%	15,35%	15%

Source : données de la Direction de la Microfinance (DMF) / Trésor Public BURKINA

Le taux moyen de dégradation du portefeuille en juin 2009 est supérieur à la norme (0-2%). Ce qui démontre bien que les IMF rencontrent un réel problème de sécurisation des prêts qu'ils consentent aux clients. Par ailleurs, le volume de crédit octroyé croît ce qui démontre bien l'intérêt accordé à cette activité au Burkina Faso.

Le nombre important de clients est gage de mutualisation pour l'assureur.

1.1.2 Données statistiques de quelques IMF

i. Au niveau de l'APIM-BF

La septième Assemblée Générale Ordinaire de l'Association Professionnelle des Institutions de Microfinance au Burkina s'est tenue le 30 avril 2010. Le nombre des membres de l'APIM-BF était à quarante six (46) à ce jour. L'ensemble des 46 membres constitue l'assemblée générale de l'APIM.

Il ressort des données statistiques agrégées de ces institutions, les renseignements consignés dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5 : Données agrégées des IMF membres de l'APIM

Nombre de faîtières	70
Nombre de caisses	429
Nombre de membres ou bénéficiaires	1 057 122
Capital social (FCFA)	806 697 902
Montant des dépôts (FCFA)	71 903 356 602
Encours des crédits (FCFA)	60 848 991 273
Taux de recouvrement	11,52%

Source : APIM, Statistiques au 30 juin 2009

Le taux de recouvrement comme l'indique le tableau ci-dessus est très faible. Il est la résultante de causes du défaut de remboursement. Ces causes sont étudiées au 1.2.1.

Selon le gouvernement burkinabé, 1 109 931 burkinabé ont bénéficié des prestations des IMF en 2009 contre 707 289 l'an dernier, soit une hausse de 56,70%⁶.

ii. *Données de Systèmes Financiers Décentralisés (SFD) suivis par la BCEAO*

Il s'agit des données d'un échantillon représentatif de SFD suivi par la BCEAO. Il faut entendre par nombre d'IMF, le nombre de structures et non celui de caisses ou guichets, sachant que chaque structure peut avoir un réseau de plusieurs guichets.

Tableau 6 : Données agrégées de SFD suivis par la Direction Nationale BCEAO

Libellé	Banques			SFD		
	2008	2009	juin 2010	2008	2009	juin 2010
Encours de crédit	690 047	702 639	718 778	n.p ⁷	64 002	76 626
Crédits en souffrance	40 560	49 649	58 402	n.p	3 002	3 677
Taux net de dégradation du portefeuille	3,95%	4,05	3,58	n.p	4,69	6,08
Taux brut de dégradation	13,94%	15,78	16,35	n.p	n.p	n.p
Nombre d'IMF	12	11	11	69	74	n.p

Source : Service des Etablissements de Crédit et de Microfinance Fondée de Pouvoirs / Direction Nationale (BURKINA) BCEAO

Le taux brut de dégradation représente pour 100 FCFA de crédit accordé, le montant non encore remboursé (pour des crédits en retard) mais susceptible de l'être. Le taux net est le montant devenu irrécouvrable. Ces taux croissent d'une année à l'autre.

Nous notons que les taux bruts sont nettement supérieurs à la norme (0-5%). Nous constatons par ailleurs que, malgré les efforts de recouvrement des IMF, les taux nets de dégradation du portefeuille restent supérieurs à 2%. Ainsi, il y a lieu de mettre en place un mécanisme de protection des prêts consentis.

⁶<http://www.burkinapmepmi.com/spip.php?article1795>

⁷ Informations non parvenues

1.2. Le risque de crédit

Le risque de crédit peut être présenté comme étant la résultante de deux (02) composantes principales à savoir le risque de défaut et le risque de perte.

1.2.1. Le risque de défaut

Le principal risque encouru par le prêteur est le défaut de remboursement du client. Le risque de défaut peut être défini comme étant la possibilité qu'un événement ou un ensemble d'événements empêchent l'emprunteur de respecter ses obligations financières. Il est surtout fonction des variables liées principalement à l'emprunteur et à son environnement, mais non spécifiquement au crédit. Ce risque est bien présent dans la vie quotidienne des IMF en témoigne la faiblesse du taux de recouvrement (tableau 5) ou encore l'existence de taux nets de dégradation des portefeuilles supérieurs à la norme (tableau 6). Ce défaut de remboursement s'explique par plusieurs facteurs.

Il ressort des entretiens (**voir annexe 4**) que nous avons eus avec les responsables des banques et IMF que le défaut de remboursement résulte de :

i. La faillite ou l'insolvabilité

Certains cas de figures peuvent survenir. En effet, l'emprunteur peut être confronté à des cas de faillite ou d'insolvabilité. Ce qui va influencer le respect des échéances de remboursement et partant, sur le recouvrement du prêt consenti par l'établissement financier. Pire, le décès de l'emprunteur accroît considérablement le risque de non recouvrement dans la mesure où ses successeurs désignés n'ont pas toujours la maîtrise certaine de l'activité financée.

ii. La maladie, le décès ou l'invalidité

Cas le plus fréquent évoqué lors des entretiens, l'invalidité (partielle ou permanente), ou la maladie constituent de sérieux freins au développement des activités des emprunteurs. Elles entraînent des pertes d'exploitation considérables chez l'emprunteur surtout que ce dernier est pour la plupart de temps employeur et employé dans son entreprise. Les conséquences sont évidentes : retard dans le respect des échéanciers, défaut de remboursement (lorsque l'activité est saisonnière), réorientation des fonds empruntés vers les soins de santé.

iii. *La détérioration, la destruction ou la disparition des biens nantis ou mis en gage*

Les biens nantis peuvent être volés ou détruits (cas d'incendie par exemple). Ces biens constituant pour la plupart du temps le matériel clé de l'emprunteur (VTM, immeubles,...), leur perte entraîne d'une part, le ralentissement de l'activité et d'autre part l'usage du crédit aux fins de leur remplacement ou réparation. En cas d'insolvabilité avérée, les recours de l'établissement financier auprès de l'emprunteur restent donc sans succès.

iv. *La réorientation ou détournement du but du crédit*

Dans ce cas de figure, l'emprunteur fait la demande de crédit pour financer un projet bien précis et le dossier est monté en fonction de l'objet du crédit. Et au bout du compte, ce dernier ne réalise pas le projet pour lequel il a exprimé son besoin de financement. C'est le cas des entreprises tournées vers l'import/export.

v. *La non-maîtrise par le membre de son activité*

Une fois, que l'emprunteur entre en possession de son crédit, il arrive qu'il soit confronté à des difficultés d'écoulement de ses marchandises, à une saturation du marché ou à un mauvais choix d'investissement. Cette situation résulte quelques fois de la non-maîtrise du circuit d'approvisionnement ou d'une diversification trop rapide des activités.

1.2.2 Le risque de perte

Le risque de perte se définit comme étant la probabilité qu'un créancier ne recouvre pas la totalité des sommes qui lui sont dues du fait du non-respect des obligations d'un emprunteur. Cela peut résulter de la disparition des biens meubles ou immeubles utilisés par l'emprunteur par suites d'un accident, d'un vol, d'un incendie ou de catastrophes naturelles.

En cas d'inactivité du client sur une période donnée suite à un incendie ou dommage quelconque entraînant un arrêt de travail, celui-ci court un risque de perte d'exploitation laquelle perte augmente la probabilité de non remboursement de la dette contractée auprès de l'établissement financier.

1.3. Les risques assurables

Comme nous pouvons le constater à travers cette analyse, les risques susceptibles d'être assurés par l'assureur sont nombreux. Certains sont plus complexes à assurer que d'autres. Ces événements créent en effet un besoin imprévu d'argent d'un montant supérieur à ce que possède le ménage. L'épargne ou le crédit sont limités face à ces types de situations, surtout lorsque ces sinistres sont répétitifs ou d'une grande intensité. Ci-dessus un tableau schématique des principaux imprévus personnels (chocs microéconomiques).

Tableau 7 : Risques assurables : composition et conséquences

<i>Risques assurables</i>	<i>Composition et conséquences</i>
Décès	Ce risque est inévitable mais la date du décès est incertaine. Les coûts associés peuvent être ponctuels et faibles (frais funéraires), permanents et importants (remplacement des revenus, défaut de remboursement du prêt).
Invalidité	Contrairement à l'occurrence ponctuelle des risques liés à la santé, le risque d'invalidité pose un problème continu. Les coûts générés par ce type de risques sont quasi-permanents et peuvent impliquer des frais de traitement ainsi qu'une perte de revenu proportionnelle au degré d'invalidité (partielle ou totale) si la personne n'est plus capable de travailler. Si le coût est plus élevé que dans le cas des risques liés à la santé, leur probabilité est plus incertaine.
Risques liés aux biens du client (hors catastrophe naturelle)	Ils comprennent les risques de vol, les dommages affectant l'habitation (hors catastrophe naturelle) ou les biens professionnels ou privés (activités du client, biens privés à usage professionnel), les pertes et avaries aux biens exportés ou importés. Les coûts associés peuvent inclure les frais de réparation ou de remplacement, voire des pertes d'exploitation. Le coût des risques liés aux biens varie en fonction de la valeur des actifs assurés.

Risques liés à la santé du client ou d'un membre de son ménage (hors épidémies)	Les risques liés à la santé en raison d'un accident, de maladies ou de blessures dont est victime un membre du ménage varient en termes de coût, en fonction de la nature de l'événement (diagnostic médical simple, traitement,...). Ces risques peuvent être fréquents, mais le moment de réalisation est difficile à prévoir. Ils sont considérés par les ménages à faible revenu comme générant une incertitude plus élevée que la plupart des autres risques.
---	---

II. L'ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT ET DE LA CLIENTELE

2.1. Du respect des principes fondamentaux de l'assurance

Les principes de base que devraient suivre les micro-assureurs sont les principes universels de l'assurance et de la gestion du risque. Les principales caractéristiques du risque assurable sont : l'aléa, la mutualité, l'indépendance, l'intérêt d'assurance et la mesurabilité du risque.

L'aléa : il n'est possible d'assurer que des risques futurs ou aléatoires, qui ne dépendent pas de la seule volonté de l'assuré.

Les risques ci-dessus mentionnés présentent bien ce caractère aléatoire.

La mutualité et l'indépendance des risques : le rôle essentiel de l'assureur consiste en effet à mutualiser les risques, autrement dit à constituer un groupe suffisamment grand de personnes exposées à des risques identiques pour faire jouer la loi des grands nombres. Au-delà de caractère nombre, ces risques doivent être dispersés ou disséminés.

Par la diversité des activités financées et de leur clientèle (**voir chapitre 1**), l'on peut affirmer que les risques des IMF du Burkina répondent à ce caractère d'indépendance. Ces dernières disposent d'un nombre important de clients répondant ainsi à la loi des grands nombres.

L'intérêt d'assurance : l'assurance ne peut être fournie à un assuré qui a un intérêt avéré à ce que la perte ait lieu.

Pour le cas des IMF, les clients ne doivent pas avoir intérêt à ce que les biens nantis disparaissent. Ainsi, une police d'assurance ne peut être proposée qu'aux résidents effectifs de l'immeuble hypothéqué ou aux propriétaires effectifs des biens nantis.

A ce sujet, les IMF en tiennent compte dans l'évaluation du risque.

La mesurabilité du risque : l'assureur doit prévoir un mécanisme de vérification de l'occurrence d'une perte, d'identification des causes et d'estimation de la valeur. Il doit en outre, s'assurer qu'il n'est pas en situation d'assurer les risques dont la probabilité de réalisation serait généralisée.

Pour ce faire, l'apport de l'IMF partenaire s'avère d'une grande importance au regard de la connaissance qu'il a de sa clientèle et des données statistiques dont elle dispose à cet effet.

La clientèle des IMF est composée de personnes de faibles revenus. Le client ne doit pas percevoir la prime d'assurance comme une charge supplémentaire ; à ce titre la prime doit être de loin inférieure à l'avantage offert par la police d'assurance.

Au regard de ce qui précède, nous proposons dans la section suivante, une gamme de produits de microassurance pour la couverture des risques encourus aussi bien par les prêteurs que par les emprunteurs.

2.2. Les produits assurantiels non vie

2.2.1 Les produits de microassurance de personnes

L'assurance de personnes protège contre les événements de la vie (maladie, accident, décès, arrêt de travail, invalidité, etc.) affectant la personne même de l'assuré. Dans le cadre de produits non vie, l'on s'intéressera particulièrement aux assurances de personnes en cas de maladie ou d'accidents (dommages corporels). Il s'agit principalement des produits dénommés Individuelle Accident et maladie :

- L'assurance Individuelle Accidents : cette assurance va garantir :
 - En cas de décès consécutif à un accident de la personne assurée (le client de la Banque ou IMF), le versement d'un capital fixé au contrat au prêteur pour la couverture du solde restant dû du crédit. Le montant du capital souscrit doit être supérieur au montant de crédit octroyé ;

- En cas d'invalidité permanente consécutive à un accident de l'assuré, le versement du capital prévu au client ;
- Le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques des suites d'un accident.

Les garanties décès et/ou invalidité sont souscrites pour la vie privée et professionnelle.

- L'assurance santé : cette assurance connue sous le nom d'assurance maladie, garantit le remboursement des dépenses d'ordre médical et pharmaceutique en cas de maladie ou d'accident, de maternité, d'hospitalisation ou d'intervention chirurgicale.

Pour une reprise immédiate des activités en cas d'interruption pour raisons d'accident ou de maladie (cas fréquent), le mode « tiers payant » est à privilégier pour les clients des banques et IMF. Le mode d'adhésion (facultative ou obligatoire) sera choisi de concert avec l'IMF pour sa bonne connaissance de sa clientèle.

2.2.2. Les produits de microassurance de dommages

Partant du constat que l'absence d'assurance met en péril leurs prêts sur nantissement, certaines IMF sont de plus en plus intéressées par les garanties IARD.

L'assurance de dommages vise à réparer les conséquences d'un événement dommageable affectant le patrimoine de l'assuré. L'on distingue deux catégories principales :

- *les assurances de biens*, garantissant directement les biens appartenant à l'assuré. Elles sont soumises au principe indemnitaire.
- *les assurances de responsabilités* garantissant les dommages (corporels ou sur les biens) que l'assuré peut occasionner à des tiers. Elles sont soumises au principe indemnitaire.

Elles font référence aux garanties incendies et risques divers (vols, dégâts des eaux, bris de glace, bris de machine, etc.) généralement regroupées en contrat multirisque.

Les assurances suivantes seront donc proposées :

- pour les biens nantis des clients : multirisque habitation, assurance automobile ;
- pour les biens professionnels des clients : multirisque professionnelle ;
- pour les marchandises exportées : assurance crédit à l'exportation ;
- pour les activités d'import/export : assurance transport.

La particularité de ces produits réside dans le montant et le mode de collecte de la prime. Cette dernière sera modulée en fonction du type d'activité du client avec des paiements échelonnés qui tiennent compte des périodes de crues de l'activité. **(Voir Chapitre 3. II/)**

Les risques liés aux opérations de prêts et à la clientèle des banques et IMF ainsi repérés avec les produits d'assurance non vie adéquats, la tâche qui pèse désormais sur l'assureur est la mise en place d'un mode de commercialisation. C'est ce qui fera l'objet du prochain chapitre.

Chapitre 3 : COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE MICROASSURANCE NON VIE

Ce chapitre a pour objet de présenter le mode de commercialisation des produits de microassurance par une compagnie non vie. Après un rappel des différents modèles d'intervention, nous nous appesantirons sur le modèle « partenaire-agent » qui sied le mieux à la présente étude. Ensuite, nous nous intéresserons à la gestion opérationnelle des produits.

I. LES MODELES DE DISTRIBUTION DES PRODUITS

1.1. Présentation des modèles

La genèse d'un microassureur peut se décliner selon les trois modèles suivants : *le modèle assureur intégral* où l'IMF est le seul responsable et prestataire de service sur toute la chaîne de valeur de la microassurance ; *le modèle communautaire* où les assurés sont à la fois propriétaires et gestionnaires du système d'assurance ; et enfin *le modèle partenaire-agent*, où un assureur professionnel noue un partenariat avec une IMF locale.

Si tous ont pour objectif d'apporter à leurs clients une solution plus globale en combinant, comme nous l'avons vu, le crédit, l'épargne et l'assurance, nous privilégions le modèle partenaire-agent au regard des spécificités de cette clientèle.

1.2. Le modèle partenaire – agent

Comme dit plus haut, ce modèle repose sur une collaboration entre une Compagnie d'assurance et un agent de distribution. Dans le cadre de la présente étude, il s'agira de proposer un partenariat entre Colina Burkina Faso et les banques ou IMF de la place à travers une complémentarité d'expertises, car :

- **Pour l'assureur**, sa méconnaissance des populations à faible revenu est un handicap sérieux, de même que son absence de légitimité, a priori, auprès de populations méfiantes à l'idée de donner de l'argent (prime) pour un bénéfice aléatoire (garantie déclenchée uniquement en cas de sinistre) ;

- **Pour l'IMF ou toute autre organisation non spécialisée en assurance**, l'absence de maîtrise d'un métier à forte exigence technique et financière (obligation de provisions

importantes notamment) est un handicap pour développer un produit d'assurance. A titre d'exemple, dans le cas d'une IMF, il n'est pas aisé de convertir des agents de crédit (qui connaissent bien des produits financiers assez simples) en vendeurs d'assurance ; ils doivent donc être à la fois longuement formés et intéressés financièrement, pour consacrer du temps à la vente de ces produits d'assurance.

1.2.1. Le partenariat Assureur/IMF ou Banque

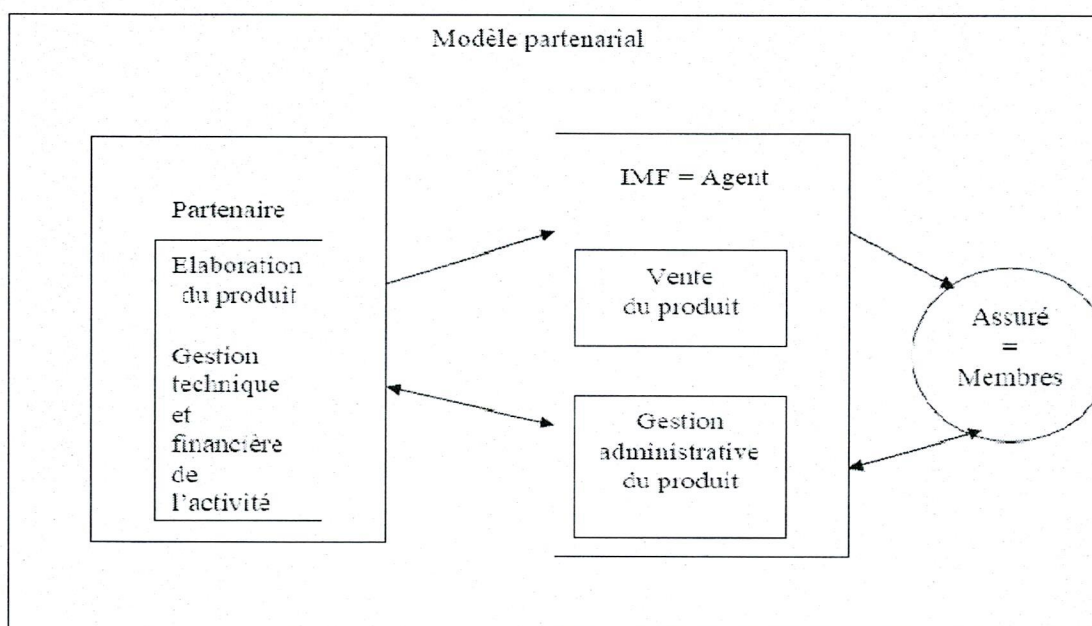
Selon ce modèle, le partenaire et la banque ou l'IMF se répartissent les fonctions de gestion de l'assurance. Le Partenaire assume les fonctions spécifiques de l'assurance. Il élabore les produits et en assure la gestion technique.

L'IMF ou la banque assure la vente et la gestion administrative du produit. A ce titre, il collecte les cotisations, les informations et assure la transmission au partenaire.

Normalement, le partenaire verse une commission à l'agent pour les activités de vente et de gestion du produit. Ce dernier joue ainsi le rôle d'intermédiaire ou de distributeur.

Dans le modèle partenarial, le Partenaire souvent un assureur privé ou une mutuelle, assume la gestion financière du risque, s'engage vis-à-vis des clients.

Des modèles partenariaux de ce type existent en Inde et en Afrique du Sud. Ils sont peu développés en Afrique de l'Ouest.



Les principaux avantages et inconvénients de ce type de partenariat, pour l'assureur, sont les suivants :

Tableau 8 : Avantages et inconvénients du modèle Partenaire-agent pour un assureur

Avantages pour un assureur d'un partenariat avec une Banque/IMF	Inconvénients pour un assureur d'un partenariat avec une Banque/IMF
L'IMF connaît le marché des populations à faible revenu.	L'assureur doit vérifier avant tout partenariat la qualité de l'IMF.
L'IMF a accès aux populations par le réseau de distribution déjà en place.	Une bonne gestion de la relation est nécessaire pour assurer un bon fonctionnement.
L'IMF et ses agents ont une légitimité dans les zones d'influence.	Des conditions justes doivent être négociées, ce qui requiert de l'assureur une bonne connaissance des IMF
Elle contribue à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.	Le partenariat nécessite une formation des agents d'IMF à l'assurance.
Elle a l'expérience de l'optimisation des coûts de transaction et d'administration pour les faibles montants.	Un conflit peut éclater si l'assuré paie en retard ou ne paie pas la prime.
Le partenariat maximise les synergies, chaque partenaire se concentrant sur son domaine d'expertise.	Un conflit peut éclater si l'agent de l'IMF se désintéresse de l'assurance.
Le risque est limité, d'autant qu'il y a partage des risques (a contrario des bénéfices).	La réglementation peut compliquer la vente de contrats et la collecte de primes par les agents d'IMF.

1.2.2. Le partenariat Assureur/autre réseau de distribution

L'on a souvent réduit le modèle agent-partenaire au couple assureur-institution de microfinance. Les IMF ne sont pourtant pas les seules impliquées dans les services (ici financiers) destinés aux

populations à faible revenu. De nombreuses chaînes de vente de mobiliers et d'électroménager, de vêtements, de téléphone portable, etc. ciblent les populations à faible revenu ; en couplant parfois l'achat à un crédit.

Au Burkina Faso, en plus des chaînes d'électroménagers, nous avons l'exemple parlant de la Société Burkinabé du Crédit Automobile (SOBCA) qui octroie des crédits pour l'achat de véhicules terrestre à moteur.

II. LA GESTION OPERATIONNELLE DES PRODUITS

2.1. La conception des produits

Cette activité comporte deux aspects : un aspect marketing pour lequel la bonne connaissance qu'a la banque ou l'IMF de ses clients peut être un atout important et un aspect technique qui conditionnera la viabilité du produit. Ce dernier aspect requière des compétences spécifiques : le choix des garanties et des mesures de contrôle, le calcul du montant de la prime ou sa tarification par exemple (rôle dévolu à l'assureur).

La conception de produits de microassurance si elle répond à des règles techniques est aussi une question d'expérience dans des contextes de sous-information où l'apport des actuaires est souvent très limité. Pourtant le coût d'un produit mal conçu pourra difficilement être maîtrisé.

De toute évidence, les produits devront :

- être simples et compréhensibles : risques couverts bien délimités, garantie restreinte, modalités de gestion de sinistre clairement énoncées;
- répondre aux besoins de la clientèle ;
- comporter des tarifs adaptés à la bourse des populations.

2.2. La production des contrats et la gestion des sinistres

Dans cette rubrique, il convient tout d'abord, de préciser le mode de collecte de primes auprès de la clientèle des banques/IMF ou tout autre réseau de distribution avant de se pencher sur la gestion des pratique des polices entre le partenaire et l'agent.

2.2.1. Les modes de collecte de la prime

✓ Pour les clients emprunteurs directs

Dans cette gamme de clientèle, il convient de lier la prime au prêt consenti par l'institution. Il existe cependant différentes méthodes de paiement réel des primes, offrant toutes des avantages et des inconvénients. Les cinq (05) alternatives suivantes sont proposées :

- **la déduction de la prime du montant du prêt** qui paraît plus simple, mais son inconvénient pour l'emprunteur est de recevoir un montant de prêt inférieur à celui qu'il a demandé. En outre, il devra payer des intérêts sur le montant de la prime.
- **l'ajout de la prime au montant du prêt** qui consiste à accorder un prêt de 500 FCFA par exemple, mais à obliger le client à rembourser un montant de 510 FCFA plus les intérêts en supposant une prime de 10FCFA. Ainsi, le client reçoit au moins la somme attendue, mais paie néanmoins des intérêts sur le montant de la prime.
- **l'intégration de la prime au taux d'intérêt du prêt** qui se traduit par une augmentation légère du taux d'intérêt. Les recettes supplémentaires générées sont utilisées par l'Agent pour payer la prime au nom des clients. Cette approche est probablement la moins avantageuse car, d'une part, elle rend le taux d'intérêt moins compétitif et d'autre part, elle déguise la prime de sorte que les emprunteurs risquent de ne pas réaliser qu'ils bénéficient d'une couverture d'assurance.
- **le paiement de la prime avec chaque versement** : cette approche partage certains des inconvénients de l'association entre taux d'intérêt et prime mais ici, l'Agent devra probablement payer l'assureur en avance. De plus, la couverture ne risque-t-elle pas d'être annulée si le client accuse un retard dans le remboursement du prêt ?

Pour rester dans un cadre microassurantiel, l'assureur devra s'assurer du nombre de clients qui nantissent un bien donné afin de faire jouer la mutualisation du risque. Par exemple, si au regard des statistiques de l'IMF, il ressort un nombre important de clients nantissant un immeuble par an, l'assureur pourra s'engager et donc fixer un tarif incendie adapté à la bourse des clients. Les primes seront alors inférieures à celles de l'assurance incendie classique et comporteront des échéanciers de paiements correspondant à chaque versement.

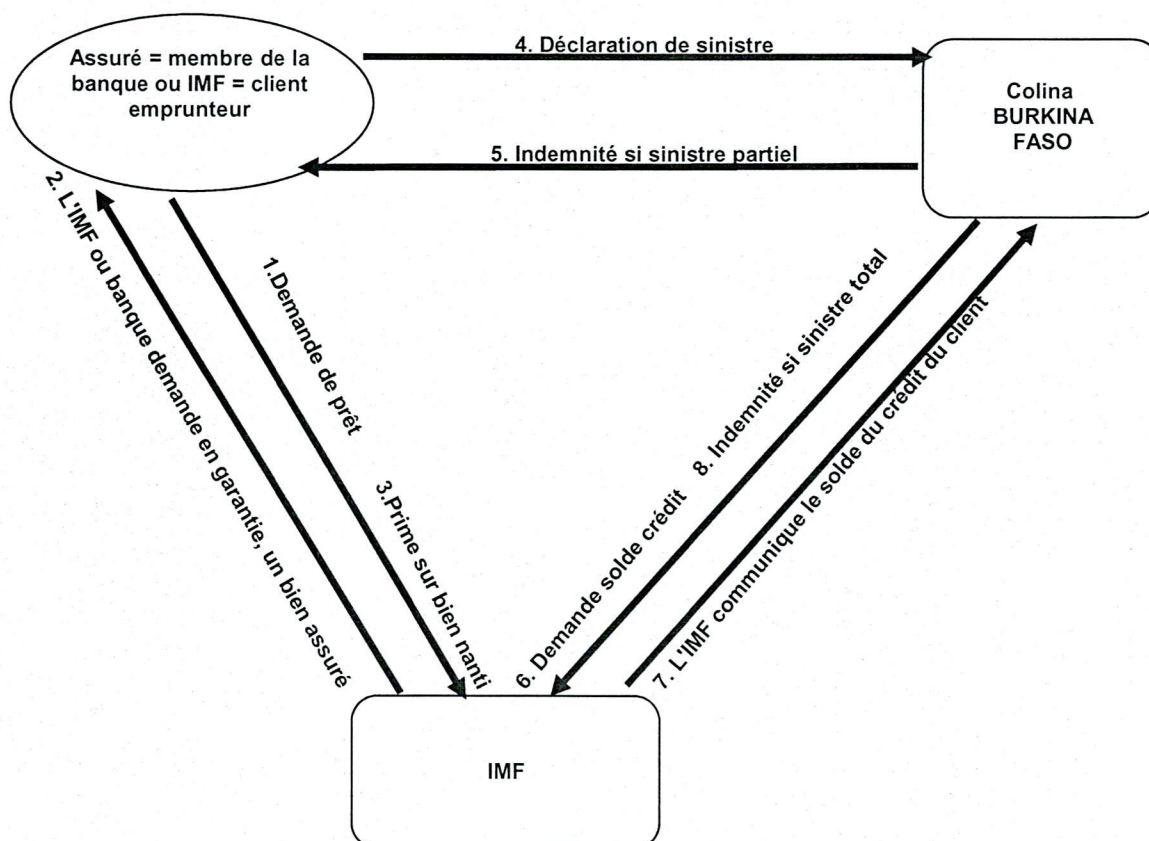
✓ Pour les clients disposant de compte d'épargne (Banque, Caisses)

Pour cette gamme de clientèle, il convient de lier la prime au compte d'épargne. Deux (02) possibilités sont offertes :

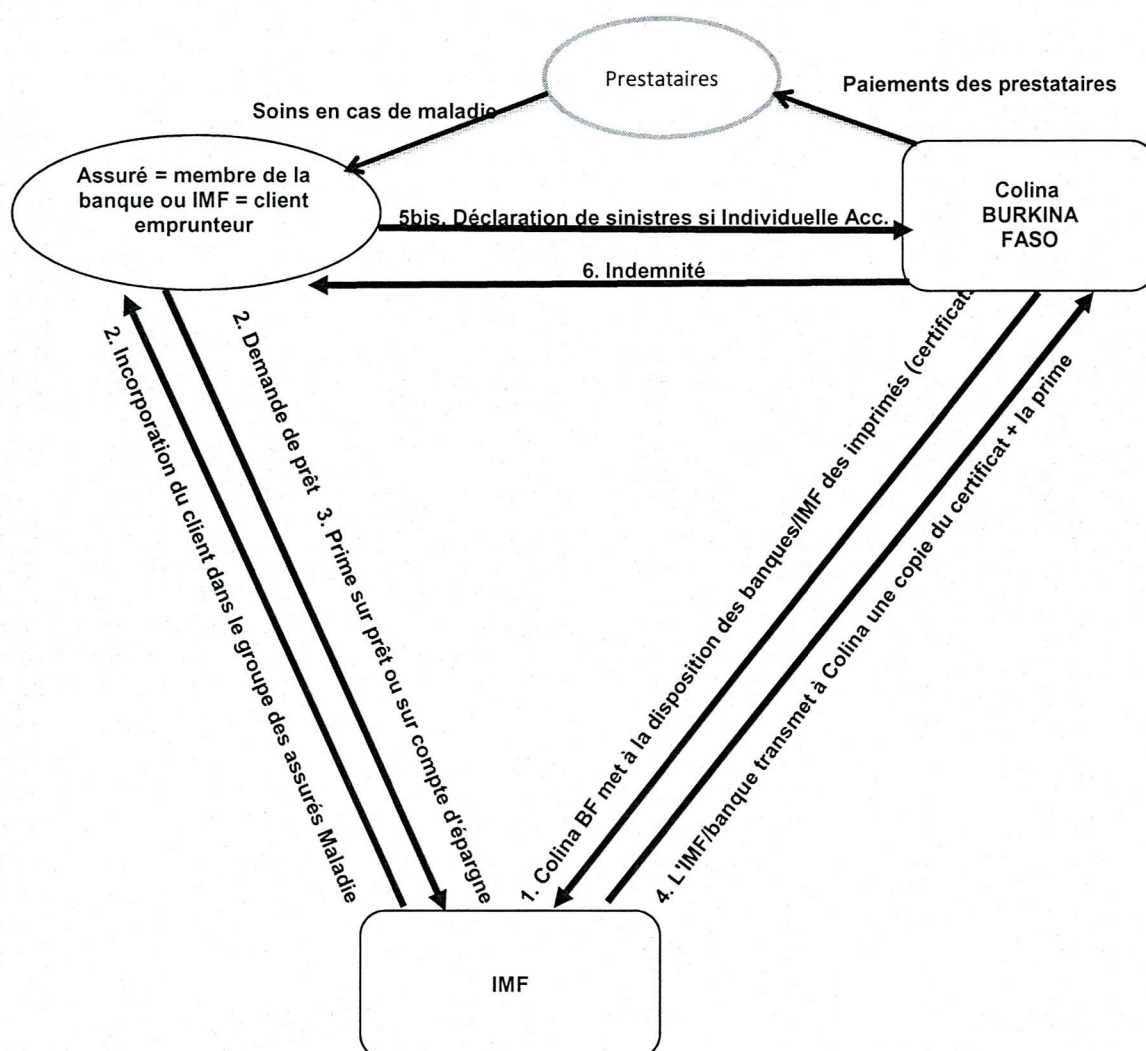
- **déduction des primes des comptes d'épargne** : la collecte automatique des primes permet de réduire les coûts de transaction. Les primes sont automatiquement prélevées par l'IMF ou la banque sur le compte du client et reversées chez l'assureur. Ainsi, des centaines de petites primes sont alors réunies en un seul transfert électronique.
- **paiements des primes par les intérêts du compte d'épargne** : les assurés effectuent un dépôt sur leurs comptes et, au lieu de recevoir les intérêts, ils bénéficient d'une couverture d'assurance.

2.2.2. Schémas de gestion opérationnelle

i. Gestion opérationnelle des assurances de dommages



ii. Gestion opérationnelle des assurances de personnes



2.3. La vente des produits et les relations avec la clientèle

La première idée qui vient à l'esprit est que les agents de crédit occupent une place idéale pour distribuer des produits de micro-assurance.

Il est vrai que leur bonne connaissance de la clientèle et la confiance dont ils jouissent le plus souvent est un atout non négligeable pour la distribution des produits.

La possibilité de générer des économies d'échelle en intégrant les opérations de distribution ou de recouvrement des crédits avec les opérations liées à la vente des produits de microassurance et au recouvrement des primes, est tentante.

Si le réseau de distribution des banques ou IMF est un atout pour l'assureur, certaines difficultés (manque de technicité de ces institutions en matière d'assurance) doivent être anticipées. Si cette

option est retenue, il est nécessaire de prévoir la mise en œuvre de mesures d'accompagnement appropriées : association des agents à la conception des produits, partage des objectifs, formation à la maîtrise des produits, indemnisation des tâches supplémentaires.

Les contraintes mentionnées s'expriment en des termes différents selon le type de risque.

Elles s'expriment fortement pour la micro-assurance maladie. Les agents à priori peu familiarisés aux questions de santé, auront également à maîtriser la complexité des produits (sélection des prestations, des prestataires, condition d'adhésion, etc.) et gérer les inévitables frustrations des assurés que ce soit dans leurs relations avec les prestataires, ou en raison de la sélectivité des garanties.

CONCLUSION GENERALE

L'élaboration de notre travail à travers les difficultés rencontrées à savoir la recherche d'informations, la conciliation entre rédaction du rapport et activités courantes de l'entreprise, ont été bénéfiques pour notre formation professionnelle.

La microassurance dans le sillage de la microfinance (microcrédit, secteur en plein épanouissement), constitue de plus en plus un outil privilégié des acteurs du développement dans la lutte contre la vulnérabilité et contre toute entrave à l'émergence d'une classe moyenne stable. Néanmoins les mécanismes de gestion du risque comme l'épargne et le crédit, l'appartenance à des réseaux de solidarité familiale, économique, présentent certes des limites en raison de leur périmètre de mutualisation réduit mais ne seront pas abandonnés et constitueront un filet de sécurité.

Seulement 20 % de la population mondiale bénéficie d'une couverture sociale/assurantielle correcte et plus de 50% n'en a aucune. Ce segment de population est exposé à des risques individuels, collectifs, professionnels alors que les prestations de santé, de prévoyance et de retraite servies sont insuffisantes, voire inexistantes.

D'où la nécessité de mettre en place des stratégies multidimensionnelles pertinentes, pour une réduction significative et durable de la pauvreté par le renforcement de la capacité des pauvres à contribuer de manière effective à la création de richesse et à participer aux prises de décisions importantes pour la société. Cela passe obligatoirement par l'investissement dans le capital humain et se pose la question des orientations et des engagements politiques.

Pour un meilleur développement, la micro assurance doit évoluer dans un cadre réglementaire simple au sein duquel il peut exercer ses activités sans a priori sur la forme juridique de sa structure. Par ailleurs l'appui des pouvoirs publics se manifesterait par l'instauration d'une Autorité de contrôle indépendante en mesure de freiner les dérives tant dans le secteur financier que dans le secteur mutualiste.

Une fois le cadre juridique adéquat défini, la microassurance peut étaler toute sa pluralité : ses produits (conçus en fonction des caractéristiques de la cible aussi bien en vie qu'en non vie), ses acteurs (chacun jouant pleinement son rôle dans le schéma retenu), ses modèles de fonctionnement (Intégral, mutualiste et partenarial), son programme de réassurance et appel aux nouvelles technologies pour une meilleure qualité de service.

L'objectif de la micro-assurance est de proposer une offre en adéquation avec les besoins des populations à faible revenu et des classes moyennes basses ou émergentes. Cela passera obligatoirement par une étude sociologique et culturaliste de cette clientèle rurale, urbaine et périurbaine.

Il s'agira aussi de réduire considérablement les frais de gestion et d'acquisition (nouvelles technologies), le montant des primes, les arriérés de primes et le délai de règlement des sinistres, contrôler les fraudes, le risque moral et l'anti-sélection, Ce sont là les enjeux majeurs qui interpellent la gestion d'une compagnie d'assurance. En ce sens la microassurance n'est pas une assurance *lowcost* dont les primes sont faibles au détriment de la qualité du service.

La compréhension d'une telle démarche par les institutions financières et sa mise en place par Colina BURKINA FASO seront de nature à assurer un lendemain meilleur à tous.

Bibliographie

OUVRAGES

- [1] Craig CHURCHILL, « Protéger les plus démunis. Guide de la microassurance ».
- [2] Craig CHURCHILL, D. Liber, M.J. McCord, J. Roth, L'assurance et les institutions de Microfinance
- Guide technique pour le développement et la prestation de services de micro-assurance, 2004, OIT.
- [3] McCord, M.J. 2000b. "Microinsurance in Uganda: a case study of an example of the partner-agent model of microinsurance provision - AIG/FINCA Uganda - group personal accident insurance." Nairobi: MicroSave-Africa,
www.microsave-africa.com.
- [4] Wright G.A.N., 2000, "Necessity as the mother of invention: how poor people protect themselves against risk." Microenterprise Best Practices Project.
Bethesda, MD: DAI/USAID, www.mip.org

RAPPORTS

- [1] Benjamin d'Hardemare et Fabienne Courant, Mars 2006, « Microfinance : la France à l'école africaine », Document de travail.
Voir <http://www.capafrrique.org>.
- [2] Lamis ALJOUNAIDI, Décembre 2007, « Les articulations Microfinance/Micro-assurance » Rapport de la Sous-commission n°2 du Réseau Français de la Microfinance.
- [3] M. NABETH, 11 février 2009, « L'Etat des lieux de la microassurance en Afrique », Assemblée Générale FANAF (Yamoussokro).

MEMOIRE

Fatou Quinet DIENG, avril 2009, « La microassurance en marche : enjeux, mise en œuvre, innovations et perspectives », travaux de l'ENASS.

WEBOGRAPHIE

1. www.lamicrofinance.org.
2. www.microinsurance.org,
3. www.microinsurancecenter.org
4. www.microassurance.net
5. www.microinnovationfacility.org
6. www.ilo.org
7. www.laconcertation.org

Annexes

Annexe 1 : Colina BURKINA FASO en chiffres

Tableau 9 : Colina BURKINA FASO en chiffres

1. Evolution part de marché

IARD	2007	2008	2009
SONAR	32,20%	28,88%	31,14%
AGF Burkina	22,23%	22,98%	21,71%
UAB	13,86%	14,04%	13,10%
G.A.	15,31%	15,23%	13,50%
COLINA	12,41%	13,69%	14,48%
RAYNAL	3,97%	5,17%	6,06%
TOTAL IARD	100,00%	100,00%	100,00%

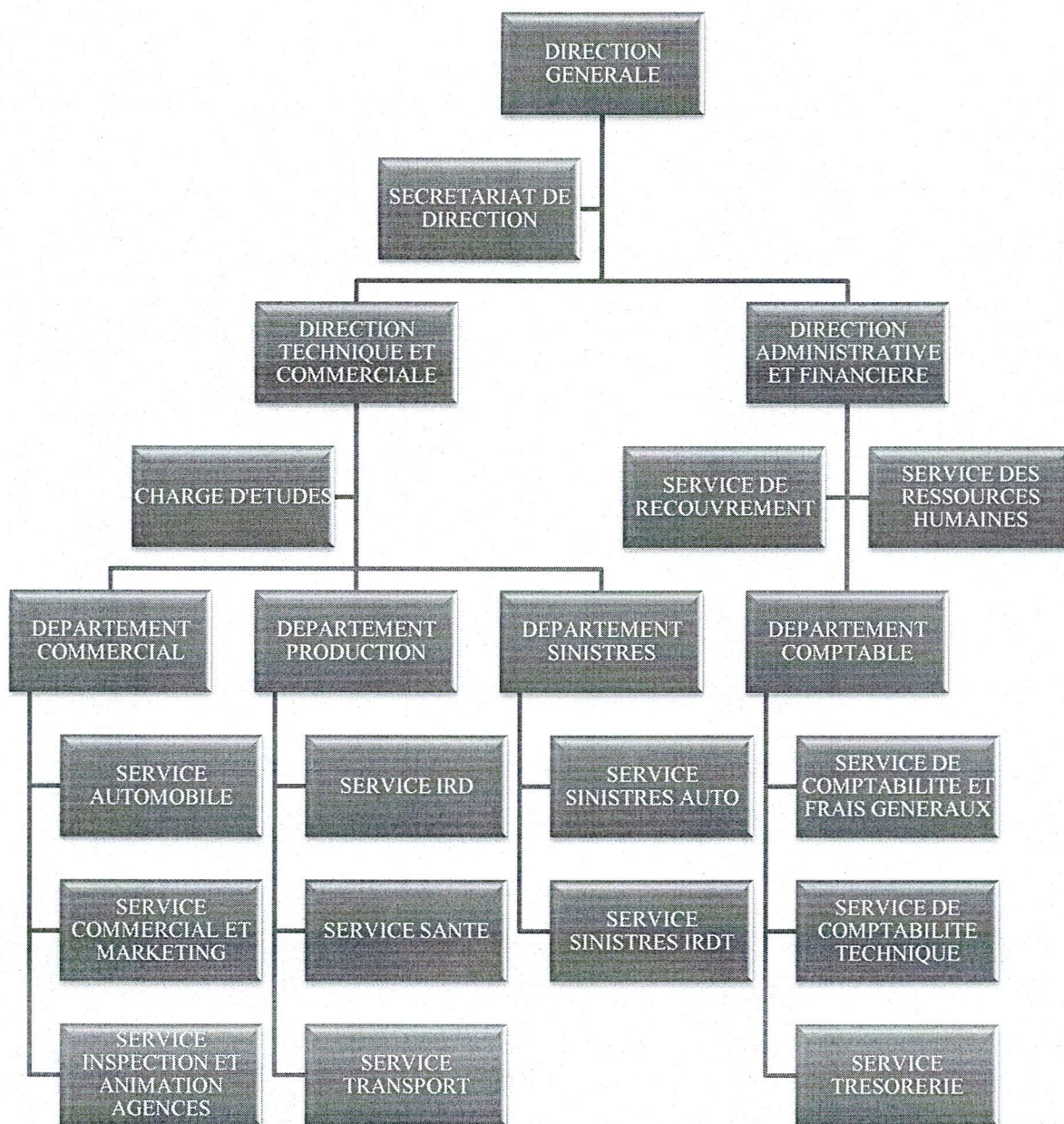
2. Taux de croissance

IARD	2007	2008	2009
	07/06	08/07	09/08
SONAR	19,46%	-4,81%	23,23%
AGF Burkina	0,29%	9,69%	8,01%
UAB	-7,29%	7,43%	6,71%
G.A.	18,60%	5,55%	1,34%
COLINA	3,41%	17,08%	20,90%
RAYNAL	185,56%	38,14%	33,85%
TOTAL IARD	10,64%	6,12%	14,31%

3. Couverture des engagements réglementés

Libellé	2007	2008	2009
Engagements réglementés (en millions de FCFA)	1508	1595	1806
Actifs totaux (en millions de FCFA)	2136	2299	2636
Taux de couverture (%)	142	144	146

Annexe 2 : Organigramme hiérarchique de Colina BURKINA FASO



Annexe 3 : Répartition par catégories des IMF identifiées au 30/06/2009

Type d'institutions	Nombre
Mutuelles ou coopératives d'épargne et de crédit	265
Confédération	1
Fédération	1
Unions affiliées à la fédération	4
Autres Unions	7
Caisses de base affiliées aux Unions	191
Autres structures mutualistes non affiliées	61
Structures de crédits directs ou solidaires	17
Systèmes de crédit direct ou solidaire	17
Société Anonyme	1
Société A Responsabilité Limitée	2
TOTAL IMF	285
Fonds Nationaux de financement	12

Source :données de la Direction de la Microfinance (DMF)

Annexe 4 : Entretiens réalisés auprès des Banques et IMF au Burkina

CONTACTS	STRUCTURES
M. BAMBARA	BSIC
M. ZOROME	FASI
Mlle BIKIENGA	PRODIA
Mme Zouré	PAPME
Mme DIASSO / M. COMPAORE	FCPB
Mme KABORE	BCEAO

Table des matières

Dédicace	i
Remerciements	ii
Liste des tableaux	iii
Sigles et abréviations	iv
Résumé / Abstract	v
Sommaire	vi
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO	3
Chapitre 1^{er} : PRESENTATION DE COLINA BURKINA FASO.....	4
I. HISTORIQUE DU GROUPE COLINA ET DE COLINA BURKINA FASO	4
1.1 Le Groupe Colina.....	4
1.2 Colina BURKINA FASO, compagnie d'assurances	5
II. MISSIONS ET ACTIVITES DE COLINA BURKINA FASO	6
2.1 Missions de Colina BURKINA FASO.....	6
2.1.1 Colina BF : quelques résultats chiffrés.....	6
2.1.2 Colina BURKINA FASO, entreprise citoyenne.....	6
2.2 Activités	7
2.2.1 Les assurances de personnes	7
i. L'assurance Maladie	8
ii. L'assurance Individuelle Accidents	8
2.2.2 Les assurances de dommages	8
i. L'assurance Automobile	8
ii. L'assurance Incendie et Risques annexes	8
iii. L'assurance Transport.....	9
iv. Les assurances de Risques Techniques.....	9
Chapitre 2 : ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE COLINA BURKINA FASO .	10
I. ORGANISATION DE Colina BURKINA FASO.....	10
II. FONCTIONNEMENT DE Colina BURKINA FASO	10
2.1 La Direction Générale	11
2.2 La Direction Technique et Commerciale (DTC).....	11
2.2.1. Le Département Production.....	11
i. Le service Production Incendie et Risques Divers (IRD)	12
ii. Le service Transport	12
2.2.2 Le Département Commercial.....	14
i. Le Service Production Automobile	14
ii. Le Service Commercial et Marketing.....	15
iii. Le Service Inspection et Animation des Agences	16
2.2.3. Le Département Sinistre.....	16
i. Le Service Sinistres Auto	16
ii. Le Service Sinistres IRD	16
2.3 La Direction Administrative et Financière (DAF)	17
2.3.1. Le Département Comptable	17
i. Le Service de Comptabilité générale	17
ii. Le Service de Comptabilité technique.....	17

iii. Le Service Trésorerie	18
2.3.2. Le Service de Recouvrement	18
2.3.3. Le service des moyens généraux et des ressources Humaines	18
Chapitre 3 : ACQUIS PRATIQUES DU STAGE.....	19
I. EVALUATION TECHNIQUE DE « Colina AUTO MOB+ » (CAM+).....	19
1.1. Evolution du Chiffres d'affaires (primes nettes d'annulations)	19
1.2. Sinistres payés, Provisions de sinistres	20
II. LE SERVICE COMMERCIAL ET MARKETING	23
2.1. Missions	23
2.2. Les tâches exécutées	23
DEUXIEME PARTIE : LA MICROASSURANCE DANS LES PVD : QUELLE STRATEGIE DE MISE EN ŒUVRE PAR UNE COMPAGNIE IARD ?	25
Chapitre 1^{er} : DESCRIPTION DES « ACTIVITES DE CREDIT » DES IMF	26
I. LE SECTEUR DE LA MICROFINANCE AU BURKINA	26
1.1. Les Banques et la micro finance	26
1.2. Les Institutions de microfinance (IMF).....	27
1.2.1 Historique et types d'IMF au Burkina Faso	27
1.2.2 Spécificités et politique nationale de développement du secteur	28
II. LE FONCTIONNEMENT DES ETABLISSEMENTS FINANCIERS	29
2.1. Les services octroyés.....	29
2.1.1 Les crédits	30
2.1.2 Les assurances	30
2.1.3 Les comptes.....	31
2.1.4 La monétique	31
2.1.5 Les transferts	31
2.2 Le financement des projets.....	32
2.2.1 Les activités financées	32
2.2.2 Les conditions d'éligibilité.....	32
2.2.3 Les garanties exigées.....	33
i. Les garanties personnelles.....	33
ii. Les garanties réelles	33
Chapitre 2 : ANALYSE ET ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT DES IMF/BANQUES	35
I. ANALYSE DES RISQUES DE L'OPERATION DE CREDIT	35
1.1 L'analyse chiffrée de quelques IMF	35
1.1.1 Données au niveau national.....	35
i. Au niveau de l'APIM-BF	36
1.2. Le risque de crédit.....	38
1.2.1. Le risque de défaut	38
i. La faillite ou l'insolvabilité.....	38
ii. La maladie, le décès ou l'invalidité	38
iii. La détérioration, la destruction ou la disparition des biens nantis ou mis en gage	39
iv. La réorientation ou détournement du but du crédit	39
v. La non-maîtrise par le membre de son activité.....	39
1.2.2 Le risque de perte.....	39
1.3. Les risques assurables	40

II. L'ASSURABILITE DE L'OPERATION DE CREDIT ET DE LA CLIENTELE	41
2.1. Du respect des principes fondamentaux de l'assurance	41
2.2. Les produits assurantiels non vie	42
2.2.1 Les produits de microassurance de personnes.....	42
2.2.2. Les produits de microassurance de dommages.....	43
Chapitre 3 : COMMERCIALISATION DES PRODUITS DE MICROASSURANCE NON VIE	45
I. LES MODELES DE DISTRIBUTION DES PRODUITS.....	45
1.1. Présentation des modèles	45
1.2. Le modèle partenaire – agent	45
1.2.1. Le partenariat Assureur/IMF ou Banque	46
1.2.2. Le partenariat Assureur/autre réseau de distribution	47
II. LA GESTION OPERATIONNELLE DES PRODUITS.....	48
2.1. La conception des produits.....	48
2.2. La production des contrats et la gestion des sinistres.....	48
2.2.1. Les modes de collecte de la prime	49
2.2.2. Schémas de gestion opérationnelle.....	50
i. Gestion opérationnelle des assurances de dommages	50
ii. Gestion opérationnelle des assurances de personnes	51
2.3. La vente des produits et les relations avec la clientèle	51
CONCLUSION GENERALE.....	53
Bibliographie	55
Annexes	vii
Table des matières	xi