CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES

(CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES

(IIA)

Institution spécialisée autonome

Organisation Internationale

BP : 1575 – Tel : (00237) 22 20 71 52 – Fax : (00237) 22 20 71 51

E-Mail : iia@iiacameroun.com

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

Yaoundé / CAMEROUN

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

Cycle II, 11ème promotion : 2012-2014

LA MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE DANS UNE ENTREPRISE : CAS D'ACTIVA ASSURANCES

Activa assurances
passionnément clients
Certifié ISO9001v2008

Rédigé et soutenu par :

NGUIBAYI Thérèse Mathieu

Sous l'encadrement de :

Monsieur TESSA FONDJIO Roméo
DIRECTEUR TECHNIQUE
ACTIVA assurances

Novembre 2014

DEDICACES

Je dédie et je consacre ce travail au Seigneur Jésus Christ qui a été ma lumière et ma sagesse pendant toute ma formation.

A ma mère, Madame BUT née NGUIBAYI Thérèse qui par son amour son dévouement et sa tendresse a toujours représenté un model pour moi.

A mon fils ZE BEKALE Daniel Paul Stéphane, qui par sa présence m'a donné le courage d'avancer même quand tout allait mal.

REMERCIEMENTS

Mes remerciements vont à l'endroit de toutes les personnes qui ont contribués de près ou de loin par leurs conseils, leur soutien, leurs sacrifices, leurs prières, et par un appui financier à la construction et à l'aboutissement de ce travail.

Sans avoir la prétention de les citer de façon exhaustive, je tiens à remercier sincèrement,

- ✓ M. Roger Jean Raoul DOSSOU YOVO, Directeur Général de l'Institut International des Assurances ;
- ✓ Tout le personnel de l'Institut International des Assurances ;
- ✓ Tout le Corps Enseignant de l'Institut International des Assurances ;
- ✓ M. Lowe Richard, Président Directeur Général du groupe ACTIVA ;
- ✓ Mme Djupssa Pauline Directeur des indemnisations à ACTIVA assurances ;
- ✓ M. Tessa Fondjio Roméo, Directeur Technique de ACTIVA assurances ;
- ✓ M. Njiepmou Maryus ;
- ✓ Mme Yebga II Solange ;
- ✓ Mlle Nankep Adrienne ;
- ✓ Tout le personnel de ACTIVA assurances ;
- ✓ Toute ma famille, particulièrement mes frères et sœurs Monique, Thomas,Alex,Danielle,Franck
- ✓ M et Mme Messi ;
- ✓ M. Bélinga Belinga René Jolly ;
- ✓ M et Mme Njoh Motto ;
- ✓ Tous mes frères des centres chrétiens de la CMCI ;
- ✓ M. Noah Georges ;
- ✓ M. MAMENDJA Jean Yves ;
- ✓ M. Ngounou Domche Rudy Odin ;
- ✓ Mama Séraphine ;
- ✓ NGA Rose ;
- ✓ M. Zang Owono Théodore William;
- ✓ M. Bineng Isaack Trinité et a sa famille.
- ✓ M. Binam Batjama Albert Thierry

Présenté et rédigé par : NGUIBAYI Thérèse Mathieu

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

1. **ISO :** International Organisation for Standardisation
2. **IARD** : Incendie, Accidents, Risques Divers.
3. **GCR** : Global Crédit Rating
4. **DPQR** : Direction Qualité et Prévention des Risques
5. **DDI** : Direction Des Indemnisations
6. **DT** : Direction Technique
7. **DC** : Direction Commerciale
8. **DRADNP** : La Direction Réassurance, Actuariat et Développement des Nouveaux Produits
9. **DAG** : Direction des Affaires Générales
10. **DRAJ** : Direction du Recouvrement et Affaires Juridiques
11. **DAG** : Direction des Affaires Générales
12. **DSI** : Direction des Solutions Informatiques
13. **DCFF** : Direction Comptabilité, Finance et Fiscalité
14. **DRH** : Direction des Ressources Humaines
15. **CIMA** : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances
16. **OHADA** : L'Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires
17. **NTIC** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
18. **FANAF** : Fédération Des Sociétés D'Assurance De Droit National Africaines
19. **ONG** : Organisation Non Gouvernementale
20. **GIC** : Groupe d'Initiative Commune
21. **OIT** : Organisation Internationale du Travail
22. **IRAD** : Institut de Recherche Agricole pour le Développement
23. **AICA** : Association Internationale des contrôleurs d'Assurances
24. **IIA** : Institut International des Assurances
25. **CNAAS** : Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal

:

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAUX	PAGES
TABLEAU 1 : LE CHIFFRE D'AFFAIRES D'ACTIVA ASSURANCES SUR UNE PERIODE DE 05 ANS	**06**
TABLEAU 2: LISTE DES COURTIERS PRINCIPAUX TRAVAILLANT AVEC ACTIVA ASSURANCES	**12**
TABLEAU 3 : MEMBRES DU RESEAU GLOBUS	**12**
TABLEAU 4 : LE RENDEMENT DU MAIS DANS L'ADAMAOUA	**52**

LISTE DES FIGURES

FIGURES	PAGES
FIGURE 1 : EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES D'ACTIVA ASSURANCES SUR UNE PERIODE DE 05 ANS	**06**
FIGURE 2 : FORME CLASSIQUE D'UN CONTRAT BASE SUR UN INDICE	**51**
FIGURE3 : REPRESENTATION GRAPHIQUE DU RENDEMENT DU MAIS PAR ANNEES	**52**
FIGURE 3 : REPRESENTATION GRAPHIQUE DES SUPERFICIES CULTIVEES PAR ANNEES	**52**

RESUME

Le développement économique et social a pour corollaire la prise en charge d'importants risques aussi bien pour les personnes que pour le patrimoine engagé à la réalisation des projets.

Par ailleurs, les échanges favorisés par le commerce international, la libre circulation des personnes, des biens et des capitaux boostent l'importance des enjeux économiques tout en attirant des investisseurs encore plus nombreux dans nos pays africains.

Qui dit développement économique dit forcement multiplication des risques, situation qui pousse les investisseurs à recourir à une couverture d'assurance qui leur permette de transférer tout ou partie des risques inhérents à leurs activités.

Des lors l'assurance participe à la fois au financement de l'économie et à la couverture des risques liés à l'exercice d'une activité économique.

C'est ainsi que, comme disait Bernard Spitz en décembre 2008 « L'assurance a vocation à porter l'innovation et la modernisation ».

Les ménages à faibles revenus sont particulièrement vulnérables face aux risques et aux bouleversements économiques. La micro-assurance est l'un des outils capable de les protéger en les aidants à préserver une certaine sécurité financière en dépit de leur immense vulnérabilité.

Encore mal connue et peu pratiquée dans l'espace CIMA, la micro-assurance est considérée comme « le nouveau marché de l'assurance en Afrique ». Plusieurs compagnies d'assurance dont ACTIVA assurances, voyant en elle le moyen d'accroitre leurs bénéfices, travaillent actuellement à la mise en place d'un programme de micro-assurance.

Guidée par une démarche cohérente adaptée à un contexte bien précis la mise en place d'un programme de micro assurance dans une entreprise suppose dès lors, la prise en compte par les compagnies d'assurance des éléments fondamentaux qui la caractérise.

ABSTRACT

Economic and social development has corollary support significant risks both for individuals and for the heritage committed to the projects.
Moreover, trade favored by international trade, free movement of people, goods and capital boost the importance of economic issues while attracting even more investors in our African countries.

Who said economic development said forcing increased risks, a situation that causes investors to use an insurance coverage that allows them to transfer all or part of the risks inherent in their activities.

Of insurance when involved in both the financing of the economy and to cover risks related to the exercise of an economic activity.

Thus, as said Bernard Spitz in December 2008 "Insurance aims to bring innovation and modernization."

The low-income households are particularly vulnerable to risks and economic shocks. Micro-insurance is one way that can protect them by helping them to maintain financial security despite their immense vulnerability.

Still poorly understood and little practiced in the CIMA space, micro-insurance is considered "the new insurance market in Africa." Many insurance including ACTIVA insurance companies, seeing it as a way to increase their profits, are currently working on the establishment of a micro-insurance.

Guided by a coherent approach the establishment of a micro insurance in a company involves in the consideration by the insurers of the fundamental elements that characterizes it.

SOMMAIRE

DEDICACES..... I
REMERCIEMENTS..... II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS..... III
LISTE DES TABLEAUX..... IV
LISTE DES FIGURES..... V
RESUME..... VI
ABSTRACT..... VII
SOMMAIRE
INTRODUCTION
PREMIERE PARTIE : LA COMPAGNIE ACTIVA ASSURANCES
CHAPITRE 1 : PRESENTATION D'ACTIVA ASSURANCES..... 4
CHAPITRE 2 : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE..... 14
DEUXIEME PARTIE : LA MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE DANS UNE ENTREPRISE : CAS D'ACTIVA
CHAPITRE 1 : LA DECLINAISON D'UN PROGRAMME DE MICROASSURANCE..... 26
CHAPITRE 2: L'IMPLEMENTATION D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE CHEZ ACTIVA ASSURANCES..... 41
CONCLUSION..... 55
BIBLIOGRAPHIE
ANNEXE
TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

« La micro-assurance est un mécanisme de protection des personnes à faibles revenus contre les risques (accident, maladie, décès dans la famille, catastrophe naturelle…) en échange du paiement de primes d'assurance adaptées à leur besoin et niveau de risque. Elle cible principalement les travailleurs à faibles revenus des pays en voie de développement, particulièrement ceux qui travaillent dans le secteur informel qui sont souvent mal desservis par les assureurs commerciaux et les systèmes d'assurance sociale »[1]

A l'image de Janus[2] ce dieu romain gardien des portes et également divinité des commencements, nous découvrons les deux faces de la micro-assurance à savoir d'une part la micro-assurance en tant que protection sociale des travailleurs du secteur informel en l'absence des programmes gouvernementaux, d'autre part un nouveau marché pour les assureurs ou mutuelles d'assurance permettant aux populations pauvres de devenir un segment de marché rentable (ou durable). C'est cette deuxième notion qui retiendra notre attention dans le cadre de la présente étude portant sur **« la mise en place d'un programme de micro-assurance dans une entreprise : cas d'ACTIVA assurances »**.

Encore mal connue et certainement redoutée par les assureurs dans nos pays africains, à cause du risque très élevé qui découle de son exploitation, la micro-assurance soumet la compagnie d'assurance qui veut s'y lancer à une étude approfondie prenant en compte son contexte d'évolution.

A cet effet, plusieurs questions nous viennent à l'esprit à savoir : qu'est ce qu'un programme de micro-assurance ? En quoi consiste sa mise en place ? Quelles sont les étapes fondamentales à suivre ? Quelle est la démarche cohérente ?

En d'autres termes, quel programme de micro-assurance doit mettre en place une entreprise et qui soit adapté à son contexte local ? Sachant que la couverture et la gestion de

[1] Caroline Phily, Technical advisor au BIT, à la 32ème assemblée générale de la FANAF[1] tenue à Yamoussoukro, Côte d'Ivoire en février 2009.
[2] Jean-Paul BRISSON, « **JANUS** », *Encyclopædia Universalis* [en ligne],

la clientèle de la micro-assurance passe par l'étude de son histoire sociale, culturelle, environnementale, économique et même parfois religieuse.

Dans le contexte précis du Cameroun, comme dans les autres pays sous-développés, il y a un intérêt certain à se lancer dans la micro-assurance car malgré le nombre élevé de compagnies d'assurance, aucune d'elle n'a encore obtenu d'agrément pour pratiquer des opérations de micro-assurance bien que proposant déjà des couvertures d'assurance à coûts réduits.

C'est à cet effet qu'ACTIVA Assurances mène actuellement des travaux pour offrir des prestations aux consommateurs à faibles revenus qui représentent un segment de marché potentiellement rentable. Toute réflexion en vue de la mise en place d'un programme de micro-assurance dans une entreprise est donc forcement d'un intérêt élevé.

Il nous apparaît dès lors très utile de développer notre réflexion autour de deux axes principaux : d'une part la déclinaison d'un programme de micro-assurance et d'autre part, l'implémentation d'un programme de micro-assurance chez ACTIVA. Mais il importe au préalable, de présenter la société ACTIVA assurances.

PREMIERE PARTIE :

LA COMPAGNIE ACTIVA ASSURANCES

Le 26 Mai 2014 est la date qui marque le début de notre stage académique au sein de l'entreprise. Bien qu'affecté principalement à la Direction Technique, nous avons fait le tour des services afin de nous imprégner des différentes activités de la structure.

Dans cette partie, nous mettrons en exergue la structure d'accueil, au travers de sa présentation d'une part, et d'autre part, par la description de l'environnement du stage.

CHAPITRE 1 :

PRESENTATION D'ACTIVA ASSURANCES

ACTIVA assurances est l'une des 16 compagnies d'assurances non vie évoluant dans le marché camerounais. Ayant son siège social à la rue Prince de Galles à Douala, elle est agréée auprès des autorités de tutelle pour réaliser des opérations d'assurances dans toutes les branches IARD (Incendie, Accident, Risques Divers). Sa clientèle cible est composée de particuliers, des entreprises, des organisations et des sociétés d'Etat.

Ce chapitre portera essentiellement sur son historique, ses performances, les produits qu'elle commercialise au travers d'un réseau bien structuré.

SECTION 1 : LE DEVELOPPEMENT DE LA COMPAGNIE AU FIL DES ANNEES

Nous étudierons le développement de la compagnie au travers de son cadre historique et de ses performances.

PARAGRAPHE 1 : LE CADRE HISTORIQUE DE LA COMPAGNIE

ACTIVA assurances a été créée en avril 1998 avec un capital de FCFA 400 millions par des opérateurs privés camerounais en partenariat avec le groupe NSIA. En Juin de la même année, elle obtient l'agrément auprès des autorités de tutelle (CIMA et MINEFI) pour présenter les opérations d'assurances dans toutes les branches IARD (Incendies, Accidents, Risques Divers, crédit caution et bien d'autres…).

En l'an 2000, le capital passe de FCFA 400 millions à FCFA 650 millions. Et en 2001 en partenariat avec PROPARCO, ACTIVA VIE est créée comme filiale spécialisée dans les opérations d'assurances des personnes (Décès, Capitalisation …). En 2004, le capital connait une deuxième augmentation passe de FCFA 650 millions à FCFA 1050 millions.

En 2006, c'est la fin du partenariat avec le Groupe NSIA et l'entrée dans une nouvelle ère puisqu'en 2007 le capital augmente pour la troisième fois passant de FCFA 1 050 millions à

1 575 millions. Au cours de la même année, ACTIVA assurances inaugure son siège moderne situé en plein cœur du quartier Akwa à Douala.

Sous l'impulsion du Groupe ACTIVA et d'autres compagnies d'assurances africaines, le « Réseau Globus » est créé. Il s'agit d'un réseau panafricain multilingue qui offre un service globalisé d'assurances sur tout le continent Africain, et qui regroupant à ce jour trente-sept (37) pays d'Afrique francophone, anglophone arabophone et lusophone.

En outre, la compagnie ACTIVA assurances est membre fondateur de l'entité récemment créée, dénommée « Globus-Ré », réassureur privilégié du Réseau Globus dont le siège est à Ouagadougou (Burkina Faso) avec un bureau de représentation à Paris (France).

Au cours de l'année 2008, ACTIVA assurances fête ses dix (10) ans d'existence ; son chiffre d'affaires franchit la barre symbolique de FCFA 10 milliards, ensuite elle crée une Direction Qualité et Prévention des Risques, avec un Ingénieur Préventionniste à sa tête pour conseiller et accompagner les clients dans la souscription des risques et les aider à réduire le coût des primes d'assurances et s'engage dans une démarche de certification à la norme ISO 9001 Version 2008.

En 2009, ACTIVA assurances confirme sa vocation internationale en s'installant au Ghana à travers le rachat de la filiale locale d'un Groupe Sud-Africain. Après une seule année de présence, ACTIVA INTERNATIONAL GHANA devenue l'un des principaux acteurs du très concurrentiel marché ghanéen des assurances.

ACTIVA assurances obtient la Certification à la norme ISO 9001 Version 2008 par SGS en 2010. Et pour rester à l'écoute de ses clients, elle crée parallèlement un « Call Center » et un espace client sur le site internet : www.group-activa.com. En ce qui concerne l'actionnariat, son Président Directeur Général est actionnaire majoritaire avec 45% des parts et le reste des parts est réparti (50%) entre des investisseurs individuels et un fonds d'incitation du personnel (5%)[3]. A ce jour, le capital D'ACTIVA assurances est de FCFA 2 625 millions.

[3] Références 2011 ,2012

PARAGRAPHE 2 : LES PERFORMANCES D'ACTIVA ASSURANCES

Sur le plan interne et même international, ACTIVA assurances est reconnue comme étant l'une des plus grandes compagnies d'Assurance évoluant dans la Zone CIMA, grâce à ses performances reposant sur des facteurs clés de succès qui sont entre autres, sa vision, sa mission, sa stratégie et sa solvabilité.

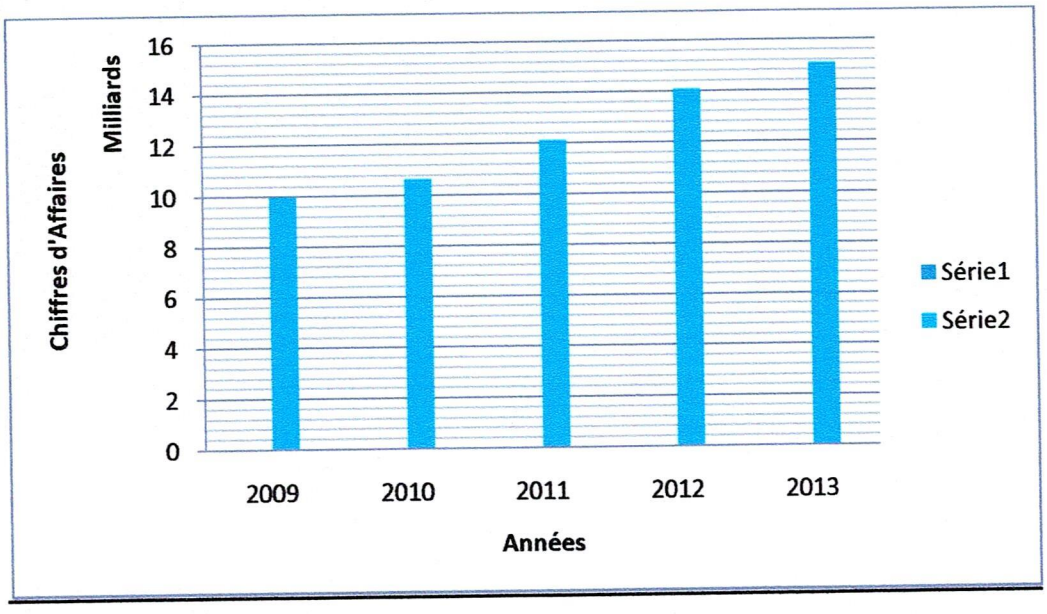
ACTIVA assurances a pour ambition d'occuper la première place sur le marché de l'assurance camerounais et même au delà des frontières ceci grâce à une organisation orientée client, à un personnel qualifié et a l'utilisation efficiente des nouvelles technologies afin de respecter ses engagements vis-à-vis des clients par l'écoute, la disponibilité, la réactivité et le professionnalisme.

Les activités du groupe ont connu une nette évolution tout au long de ces dernières années, cela s'illustre par le tableau suivant qui donne les chiffres d'affaires de la compagnie sur les 05 dernières années :

Tableau1 : Le chiffre d'affaires d'ACTIVA ASSURANCES sur une période de 05 ans

Années	2009	2010	2011	2012	2013
Chiffres d'Affaires	9.944 MILLIONS	10.644 MILLIONS	12.105 MILLIONS	14.067 MILLIONS	15 065 MILLIONS

Graphique 1 : L'évolution du chiffre d'affaires d'ACTIVA ASSURANCES



Source : Rapports Annuels ACTIVA, 2010, 2011,2013

Ce tableau nous montre une évolution progressive du chiffre d'affaires de la Compagnie.

Au cours de l'année 2013 également , la compagnie a procédé au renouvellement de sa certification à la norme ISO, dont le champs de certification multi site couvre l'ensemble des activités d'assurances liées à la commercialisation, la production, l'indemnisation et le suivi des recours en assurances IARD de la Direction Générale (douala) et de la Direction régionale (centre, sud, est). A ce jour, c'est l'une des rares compagnies évoluant dans le contexte des assurances au Cameroun à avoir cette certification qualité.

Les activités du groupe à l'international ont également connu une évolution significative, à titre d'exemple,

- Au Ghana, la filiale ACTIVA International a enregistré une croissance de son chiffre d'affaire et demeure parmi les principaux acteurs du marché ghanéen ;
- Au Liberia et en Sierra Leone, ACTIVA note le démarrage effectif de ses activités.

Au demeurant, ACTIVA assurances est la première compagnie de la zone CIMA à s'être prêtée à une notation internationale « AA » auprès du Cabinet Global Crédit Rating (GCR) première agence africaine de notation financière .

SECTION 2 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR ACTIVA ASSURANCES

Pour être compétitive, la Compagnie propose une gamme variée de produits adaptés aux besoins de sa clientèle, dans les domaines suivant : automobile, santé, construction, responsabilité civile, transport, aviation, individuelle accident, multirisques professionnelle, assurance caution, multirisques habitation …

Pour mieux cerner la quintessence de ses produits, nous les diviserons en deux catégories à savoir les contrats destinés aux particuliers et ceux destinés aux entreprises.

PARAGRAPHE 1 : LES CONTRATS DESTINES AUX PARTICULIERS

- **Individuelle Accidents**

C'est une garantie qui couvre le versement d'un capital suite aux dommages corporels subis par l'assuré et ayant pour origine un événement accidentel.

Nous pouvons définir l'accident par toute atteinte corporelle, non intentionnelle de l'assuré provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

- **Automobile**

La branche auto est l'une des branches les plus sollicitées par les assurés à cet effet elle renferme plusieurs garanties dont l'assurance Responsabilité Civile Automobile qui est obligatoire. Cette dernière prend en charge la réparation de tout dommage physique et matériel causé par le véhicule assuré aux tiers.

Cette garantie ne couvre ni le chauffeur du véhicule, ni les dégâts causés au véhicule c'est pourquoi elle est généralement accompagnée des garanties complémentaires comme : le bris de glace, le vol, l'assurance personnes transportées, l'assistance réparation, etc.

Afin d'offrir un plus à sa clientèle, la garantie responsabilité civile est obligatoirement accompagnée de la garantie défense et recours.

- **Multirisques Habitation**

L'assurance Habitation ou la Multirisques Habitation couvre l'assuré des conséquences pécuniaires occasionnées par la détérioration de tout ou partie des bâtiments et accessoires utilisés à titre privé, contre les risques tels que : l'incendie, l'explosion et les risques annexes, le vol par effraction, les dégâts des eaux, le bris de glaces, la responsabilité civile chef du particulier.

- **Responsabilité Civile Chef de Famille**

La Responsabilité Civile Chef de famille garantit la famille de l'assuré des conséquences pécuniaires qu'elle peut encourir en raison des dommages corporels et/ou matériels (y compris les blessures des animaux) causés à autrui.

Sont couverts par cette garantie : L'assuré et son conjoint non séparé de corps, ses enfants mineurs pendant leurs activités scolaires et extrascolaires, ses enfants majeurs célibataires et ascendants vivant dans le foyer, ses enfants majeurs célibataires poursuivant des études dans une école supérieure ou une université, ses enfants majeurs et/ou vos ascendants chargés de la garde des enfants mineurs, lorsqu'un dommage a été causé par lesdits enfants mineurs, les employés de maison de l'assuré dans l'exercice de leur fonction, les animaux domestiques (à l'exclusion des chiens dressés pour l'attaque),Les immeubles ou parties d'immeubles occupés par l'assuré en qualité de locataire, copropriétaire ou propriétaire ainsi que les clôtures, les antennes de radio et TV, les arbres, Les intoxications ou empoisonnements dont seraient victimes des tiers par des boissons et aliments servis à la table de l'assuré, les dommages matériels causés à autrui résultant d'incendie, explosion et dégâts des eaux hors des locaux occupés .

- **Transport**

Au titre de la garantie Transport, il est proposé aux assurés une palette de garanties pour les protéger contre :

- Les dommages, les pertes, les recours de tiers et les dépenses résultant d'infortunes de mer et d'accidents qui arrivent au navire.
- La perte ou la détérioration des facultés (marchandises) lorsqu'elles sont transportées ou prises en charge par des professionnels, transporteurs ou auxiliaires du transport, conformément aux usages reconnus du commerce.

- **Protection Santé de l'assuré**

L'assurance maladie a pour objet de garantir l'assuré du remboursement des frais de traitement nécessités par un accident, une maladie ou une maternité. Cette assurance peut également bénéficier aux membres de la famille désignés dans le questionnaire médical mais sous certaines conditions bien définies. Par exemple les enfants couverts par la garantie doivent avoir moins de 21 ans et être juridiquement à la charge de l'assuré.

Dans le cadre de ce contrat, les prestations garanties sont les suivantes :

- les frais médicaux

Ce sont les dépenses résultant des frais de consultation ou de visites médicales, de la pratique médicale courante et la petite chirurgie accomplie par un médecin ou un auxiliaire diplômé.

- Les frais pharmaceutiques

Ils couvrent l'achat des médicaments et fournitures à caractères thérapeutiques, prescrits par les professionnels de la santé pouvant justifier d'un certificat conforme délivré par les autorités en charge.

- Frais d'hospitalisation

Ils Couvrent les frais d'hospitalisation en clinique ou à l'hôpital prescrits médicalement en vue d'une intervention chirurgicale ou d'un traitement justifié par un accident ou une maladie garantie.

- Honoraires chirurgicaux et frais accessoires à une intervention chirurgicale
- Frais de séjour de la mère à l'hôpital

Cette garantie couvre les frais de séjour de la mère en clinique ou a l'hôpital en cas d'hospitalisation chirurgicale d'un enfant d'un âge égal où inferieur a 7 ans si le séjour est prescrit par un médecin.

- Frais d'analyse et de travaux en laboratoire

- Frais de radiographie
- Actes de spécialités
- Frais de kinésithérapie et de rééducation
- Frais de traitements préventifs
- Frais d'optique
- Frais dentaires

- **Assistance Voyage**

Si durant son voyage à l'étranger l'assuré est victime d'un accident, ou s'il tombe malade, ACTIVA prends en charge, à concurrence de 20 millions de FCFA ses frais médicaux et hospitaliers d'urgence prescrits par un médecin.

Avec sa couverture santé, l'assuré bénéficie entre autres des garanties suivantes :

- Garantie des soins médicaux d'urgence
- Garantie des soins dentaires d'urgence
- Rapatriement du corps au Cameroun
- Indemnité complémentaire en cas de perte de bagages
- Indemnité en cas de retard de vol
- Retour anticipé en cas de décès d'un proche parent au Cameroun
- Assistance d'un proche parent en cas d'hospitalisation

PARAGRAPHE 2 : LES CONTRATS ADRESSES AUX ENTREPRISES

Pour les entreprises, la compagnie propose des solutions adaptées à leurs besoins pour assurer leur pérennité. Il s'agit des contrats :

- **Multirisques Entreprises**

La formule "Multirisque pour les petites et moyennes entreprises" proposée par ACTIVA est un ensemble de garanties de base, nécessaires à toute entreprise, dans le but de protéger son patrimoine en cas de dommages subis par ses biens ou causés à autrui.

Cette protection est composée des garanties de bases et des garanties facultatives. Par souci de synthèse nous nous appesantirons sur les garanties de base .Il s'agit principalement :

- Des assurances de biens de l'entreprise

Les biens couverts sont constitués des bâtiments, du matériel, des marchandises, des frais et pertes annexes. Les événements pris en charge sont : l'incendie et événements assimilés, tempêtes, dommages aux appareils électriques, dégâts des eaux, bris de glace, vol.

- Des assurances des responsabilités liées à l'occupation des lieux qui portent sur les troubles de jouissance, la perte des loyers etc.

- De la protection financière de l'entreprise qui s'assimile généralement à la garantie perte d'exploitation.

- **l'assurance Caution**

L'opération de caution vise à se porter garant d'une personne que vous connaissez bien, vis-à-vis d'un tiers. Dans cette opération il ya trois protagonistes : le garant, le cautionné et le bénéficiaire.

Les catégories de caution les plus usitée a ACTIVA portent sur les cautions de marché (caution de soumission, caution de bonne fin de travaux)

- **Contrats Maladie Groupe**

Ils répondent aux mêmes critères que ceux définis dans le cadre d'une protection maladie individuelle sauf qu'ici la garantie est proposée à un groupe de personnes ayant un lien qui peut être professionnel ou social.

Au travers de ses produits, nous constatons que l'offre d'ACTIVA est très diversifiée. C'est pourquoi, pour être encore plus compétitive, la compagnie a mis en place un réseau suffisamment structuré pour commercialiser ses produits. Ce réseau est composé :

- Des Customer Services

C'est le canal principal de distribution des produits d'assurance.il s'agit du :

- Bureau Direct Bamenda
- Bureau Direct Douala
- Bureau Direct Kribi

- La Direction Régionale

Elle est composée de la Direction régionale centre, sud, est.

- Les Agents Généraux

Pour optimiser ses résultats, ACTIVA assurances travaille avec plusieurs agents généraux :

- PRIMA ASSURANCES à Douala et Garoua
- NOVASSUR à Yaoundé
- PREVENTIS CONSEIL à Yaoundé

- SODREA ASSURANCES à Douala et Bafoussam

- Les Courtiers Nationaux Et Internationaux

Tableau 2 : liste des courtiers principaux travaillant avec ACTIVA

Courtiers internationaux	Courtiers nationaux
GRAS SAVOYE	LEADER ASSURANCES
ASCOMA	PARTNERS
MARSH	MOUNT FAKO INSURANCE
AON	OCA
DIOT	FIDASSUR
FILHET-ALLIARD	ECO-ASSURANCES

- Les Banques et les établissements de micro finance

Ce réseau est utilisé pour la commercialisation des produits de la bancassurance.

- Le Réseau Globus

Globus est un véritable guichet unique qui offre un service globalisé d'assurances sur presque tout le continent Africain quelque soit la langue, la devise et la législation.

Globus fédère déjà 37 compagnies d'assurances du Nord au Sud de l'Afrique.

Tableau 3 : MEMBRES DU RESEAU GLOBUS

N°	PAYS	ENTREPRISES
1	ALGERIE	SALAMA ASSURANCES
2	ANGOLA	A MUNDIAL SEGUROS
3	BENIN	L'AFRICAINE DES ASSURANCES
4	BOTSWANA	PHOENIX
5	BURKINA FASO	SONAR IARD
6	BURUNDI	BICOR SA
7	CAMEROUN	ACTIVA ASSURANCES
8	CONGO BRAZZAVILLE	ASSURANCES GENERALES DU CONGO
9	COTE-D'IVOIRE	LA LOYALE ASSURANCES
10	GABON	ASSINCO
11	GHANA	ACTIVA INTERNATIONAL INSURANCE
12	GUINEE EQUATORIALE	L'AFRICAINE DES ASSURANCES
13	GUINEE	UGAR
14	ILE MAURICE	MAURITIUS UNION ASSURANCE
15	KENYA	JUBILEE
16	LIBERIA	ACTIVA INTERNATIONAL INSURANCE
17	MADAGASCAR	ARO
18	MALAWI	GENERAL ALLIANCE INSURANCE LIMITED

19	MALI	LAFIA
20	MAROC	ATLANTA
21	MAURITANIE	N.A.S.R
22	MOZAMBIQUE	GLOBAL ALLIANCE SEGUROS INSURANCE
23	NIGER	N.I.A
24	NIGERIA	LEADWAY
25	OUGANDA	JUBILEE
26	RWANDA	SORAS
27	SAO TOME & PRINCIPE	SAT
28	SENEGAL	SALAMA ASSURANCES
29	SIERRA LEONE	ACTIVA INTERNATIONAL INSURANCE
30	SOUDAN	SHIEKAN
31	SUD SOUDAN	NEW SUDAN INSURANCE COMPANY
32	TANZANIE	JUBILEE
33	TCHAD	STAR
34	TOGO	FIDELIA ASSURANCES
35	TUNISIE	COMAR
36	ZAMBIE	PHOENIX
37	ERYTHREE	NATIONAL INSURANCE COMPANY OF ERITREA

Source: Manuel Qualité ACTIVA ASSURANCES révisé le 30 août 2013

CHAPITRE 2 : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE

L'entreprise en tant qu'organisation poursuit des objectifs dans un environnement qui évolue plus ou moins avec le temps. En quête d'efficacité permanente, elle doit intégrer les acteurs de cet environnement et les règles qui la régissent dans son fonctionnement.

L'environnement est défini comme l'ensemble des facteurs et acteurs situés au delà de l'activité de l'entreprise et susceptibles d'influencer de façon déterminante ses performances.[4]

Dans ce chapitre nous allons nous atteler à vous présenter premièrement, la structure organisationnelle d'ACTIVA Assurances à travers les structures rattachées au Directeur Général, et les structures rattachées aux Directeurs Généraux Adjoints, ensuite nous mettrons en exergue les travaux effectués au sein de la structure, les difficultés rencontrées, les apports du stage tout en faisant des suggestions sur les améliorations éventuelles à apporter.

SECTION 1 : LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE D'ACTIVA ASSURANCES

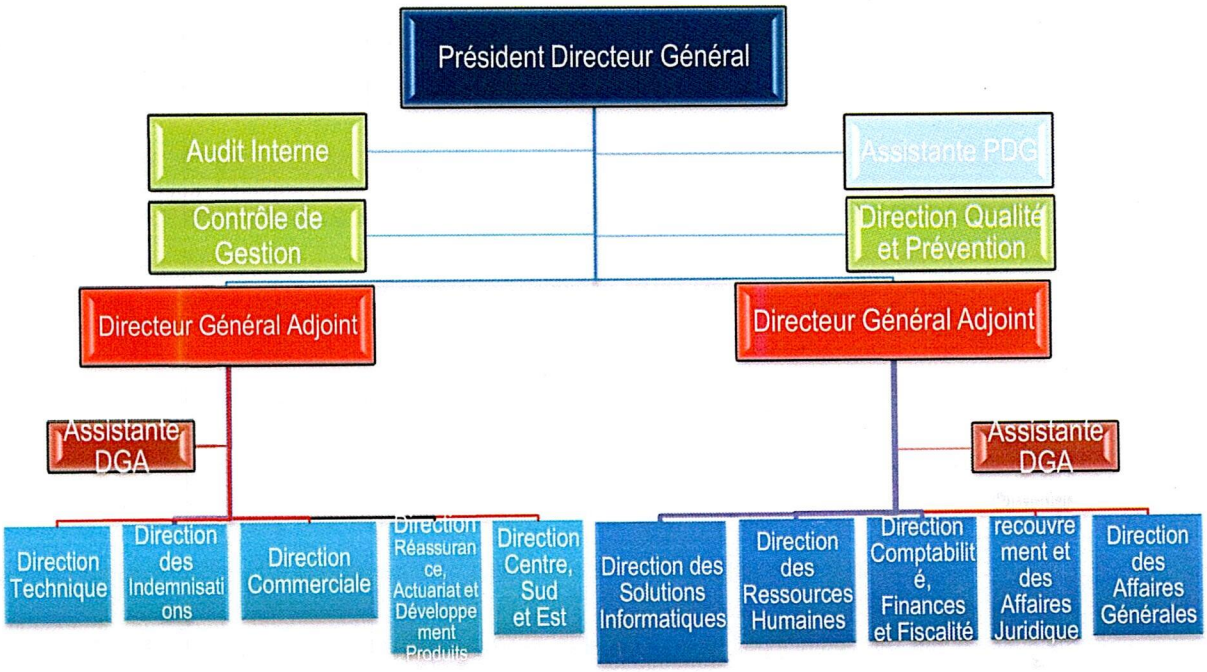
La structure et l'organisation interne d'ACTIVA Assurances découlent de son caractère commercial. La Direction de l'entreprise est assurée par un Président Directeur Général(PDG) responsable devant le conseil d'administration et celui-ci est assisté dans ses fonctions de deux Directeurs Généraux Adjoints (DGA). L'organisation générale de la société comprend :

- Le Conseil d'Administration (CA)
- Le Président Directeur Général (PDG)
- Les Directions Générales Adjoint (DGA)
- Les Directions
- Les Sous-directions (SD)
- Les Départements.

[4] www.google.cm-WiKipédia

Dans la suite de notre développement, nous verrons que certaines structures sont rattachées directement au Président Directeur Général (PDG) et d'autres sont rattachées aux Directeurs Généraux Adjoints (DGA) l'un étant chargé de l'aspect technique et l'autre de l'aspect financier. Comme le montre l'organigramme suivant :

ORGANIGRAMME D'ACTIVA ASSURANCES



Source : Note de Direction Générale de Mars 2014

Par sa simplicité, sa répartition claire des responsabilités, son schéma qui met en exergue les liens de subordination et l'autorité attribuée à chaque poste, l'organigramme d'ACTIVA assurances, répond aux critères de la structure hiérarchique tels que définis par Fayol.[5]

[5] Henri **FAYOL** (1841-1925) est un des précurseurs français du management

PARAGRAPHE 2 : LES STRUCTURES RATTACHEES AUX DIRECTEURS GENERAUX ADJOINTS (DGA)

- **Les structures rattachées au Directeur Général Adjoint chargé de l'aspect technique**

- **La Direction des Indemnisations (DDI) :**

Subdivisée en trois départements (département corporel, département matériel et risques divers, et le département contentieux) elle a pour missions, le règlement des sinistres tant corporels que matériels, et le suivi des recours.

- **La Direction Technique (DT) :**

De façon générale la DT est chargée de la production. Elle coordonne les opérations de cotation, émissions et gestion des contrats et avenants. Elle est composée du département Santé, et du département courtage et autres risques.

- **La Direction Commerciale (DC) :**

Composée du département Communication, du département Relations Publiques et Marketing, du département Réseau Directs et Transport, la Direction commerciale a pour missions, la communication interne et institutionnelle, le marketing des produits, les relations avec la presse et les relations publiques.

- **La Direction Réassurance, Actuariat et Développement des Nouveaux Produits (DRDPRA) :**

Elle assure la veille réglementaire, homogénéise les risques, et les rend maîtrisables, s'occupe de la tarification des produits et de la maîtrise statistique des données techniques.

- **La Direction Centre Sud et Est :**

Cette direction couvre les activités de production et de sinistres des régions du Centre Sud et Est.

- **Les structures rattachées au Directeur Général Adjoint chargé des aspects financiers de l'entreprise :**

- **La Direction Recouvrement et Affaires Juridiques (DRAJ):**

Composée de deux départements (le département recouvrement, et le département affaires juridiques), la DRAJ est chargée de la rédaction des contrats, du suivi des affaires contentieuses, des conflits sociaux, des primes en contentieux et de la défense des dossiers sinistres pendants devant les tribunaux.

Le Département Affaires Juridiques s'occupe de la veille règlementaire, s'assure que les actes posés par l'entreprise sont conformes aux textes légaux en vigueur (le code CIMA, l'OHADA etc.), intervient dans divers domaines dont, le droit social, le droit des contrats, les affaires pénales, la procédure judiciaire, les affaires civiles, reçoit le courrier relatif a son service et procède au dispatching quand ça ne relève pas de sa compétence, et oriente la procédure.

Le Département Recouvrement quant' a lui, est chargé du recouvrement des primes (amiable ou forcé), du contentieux et du contrôle des procédures de souscription.

- **La Direction Affaires Générales (DAG) :**

Composée du Département Achats et du Département Services Généraux, la DAG est chargée de la gestion des moyens généraux, des archives et de l'entretien de l'immeuble siège y compris des espaces locatifs

- **La Direction Comptabilité Finances et Fiscalité (DCFF):**

Cette direction s'occupe de la gestion des flux financiers, du paiement des factures sinistres et fournisseurs, de la comptabilité générale et de la fiscalité

- **La Direction des Solutions Informatiques (DSI) :**

Elle est en charge de la gestion du Système informatique et de son développement (études et projets Informatiques), de l'analyse et de la conception des architectures et outils technologiques répondant aux objectifs à court terme et à moyen terme de la société. Elle est également chargée de la maintenance et du control de tout le réseau informatique ainsi que des outils qui le compose.

- **La Direction Ressources Humaines (DRH):**

Depuis plusieurs années, ACTIVA assurances développe une politique orientée vers le succès en tenant compte de toutes ses ressources disponibles particulièrement de son capital humain.

Le personnel d'ACTIVA est composé essentiellement de professionnels dotés de qualités telles que la rigueur, la méthode, le professionnalisme...tout ceci implémenté par des directives données par son Président Directeur Général.

La DRH est chargée d'assurer la gestion du personnel, et lorsqu'on parle de gestion, il s'agit principalement de :

- la sélection du personnel et de son affectation

Sélectionner et affecter chaque personne à un poste de travail en fonction de ses compétences, de son expérience et de son savoir faire c'est une fonction qui revient à la DRH qui par ailleurs a pour rôle d'anticiper sur les besoins de remplacement du personnel.

D'autre part, pour les postes de pilotes de processus, et les postes jugés clés, la direction des ressources humaines veille a ce qu'une fiche de description du poste (job description) soit établie.

- Paie et administration

La DRH est également chargée de la paie du personnel.

- La formation et la sensibilisation du personnel

Afin de garantir l'aptitude du personnel à assurer la mise en œuvre efficace du système de management de la qualité de ACTIVA Assurances, les trois types d'actions de formation suivantes sont régulièrement planifiées et mises en œuvre : la sensibilisation ; les formations internes ; et enfin les formations externes.

SECTION 2 : TRAVAUX EFFECTUES, DIFFICULTES RENCONTREES, APPORTS DU STAGE ET SUGGESTIONS

Des le début de notre stage, nous avons été mis a la disposition de la Direction Technique. Cette dernière s'est chargée de mettre en place un programme d'imprégnation adapté à notre formation pratique.

L'objectif de cette imprégnation, consistait dans une large mesure à connaitre le fonctionnement de l'entreprise dans sa globalité, au travers de son organisation interne et des rapports qu'entretiennent ses différents services.

A cause du temps limité qui nous était imparti, et des contingences liées a des disponibilités d'ordre pratique comme l'emploi du temps des différents responsables, l'espace de travail adéquat pour un stagiaire, la charge du travail etc. , nous n'avons pu respecter totalement notre emploi du temps comme le prévoyait le planning d'imprégnation stagiaire.

Dans cette partie, nous allons décrire de façon succincte les travaux effectués par service, et les apports de notre stage, les difficultés rencontrées bien entendu en faisant quelques suggestions sur le fonctionnement général de la compagnie.

PARAGRAPHE 1 : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

Au sein de la compagnie, nous avons effectués des travaux qui portaient sur les aspects essentiels de la compagnie et ceci en fonctions des services.

- **Les travaux effectués par service** :

- A la Direction Comptabilité, Finance et Fiscalité : Sous le control d'un comptable, notre travail dans cette direction a consisté à faire un rapprochement des commissions sur trois années afin de nous assurer que les commissions facturées par ASCOMA et GRAS-SAVOYE (courtiers) étaient effectivement celles qui avaient été payées. A cet effet, nous avons monté un tableau évaluatif des commissions payées.
- A la Direction du Recouvrement et Affaires Juridiques : Sous la houlette d'une attachée juridique, notre travail a consisté à répertorier toutes les affaires contentieuses dans un tableau qui retrace leur nature, leur source (affaires sociales, affaires civile…), la date de réception de l'acte, les observations à faire, la juridiction compétente, le nom de l'avocat désigné, le coût de la procédure, la position du dossier, et la date de fin de procédure.
- Au Customer service : Encore appelé bureau direct, il est considéré comme l'interface direct du client car ce dernier peut recueillir auprès de lui diverses informations et conseils, et éventuellement se renseigner sur les types de garanties appropriées a sa situation, mais aussi souscrire directement une police d'assurance après qu'une proposition de cotation d'un montant inferieur a FCFA 200 000 000 lui ait été faite car au-delà de cette somme, il est de la compétence de la Direction Technique de délivrer une cotation

Pour une durée maximum de trois semaines au Customer services, notre occupation première pendant plusieurs jours a été de prendre connaissance des garanties proposées au travers de la lecture des conditions générales des contrats .Ensuite, nous nous sommes attelés à recevoir les clients, à les conseiller à les orienter, et à les aider à remplir divers formulaires (questionnaire d'assurance voyage, questionnaire responsabilité civile etc.).

Enfin dans le logiciel production, essentiellement dans la partie proposition nous avons fait des cotations automobiles et des cotations en globale dommages.

- La Direction Banque Assurance Micro Assurance et Développement des produits : Notre tâche dans cette direction a consisté d'une part au classement des dossiers clients par catégorie banque ou micro finance, d'autre part nous nous sommes attelés à faire des recherches relatives à la micro-assurance.

- La Direction des Indemnisations : Pendant notre passage dans cette direction nous avons accusé réception des sinistres corporels en les instruisant afin de donner un avis sur la démarche à suivre par l'assuré. Ca été le contexte idéal de comparaison entre les couvertures préalablement demandées par l'assuré et la garantie mise en cause par ce dernier. Nous y avons également fait diverses correspondances aux assurés afin de solliciter d'eux des informations et des pièces complémentaires et les informer de l'avancement de leurs dossiers sinistre.

- Le sous Département Santé : Dans ce département, en plus du classement des dossiers par intermédiaires nous avons également fait des cotations santé en tenant compte des aspirations du client et de sa capacité financière lui permettant de choisir en cas de sinistre soit un hôpital public soit un hôpital privé.

- La Direction Technique (DT) : Elle a été notre point de départ et notre point de chute a ACTIVA assurances. En effet après le tour des services nous y sommes restés jusqu'à la fin de notre stage.

Notre travail dans cette direction a consisté à faire des cotations dans divers domaines dont en multirisques habitation, en responsabilité civile chef d'entreprise, en tous risques chantier…Par ailleurs, à l'issue de l'acceptation de ces cotations par le prospect, nous procédions à la rédaction et au montage des contrats composés généralement des conditions générales, des conditions particulières, des conventions spéciales et d'autres documents annexes. D'autre part la tâche d'archivage qui nous était assignée, nous a permis de prendre connaissance des différents contrats conclus avec les clients.
Nous avons également dressé un tableau statistique mettant en exergue toutes les réalisations mensuelles de production faites par le biais des intermédiaires en fonction des garanties.

- **Les apports du stage**

Evoluant dans un environnement concurrentiel, ACTIVA assurances est l'une des meilleures compagnies du marché camerounais de l'assurance.

Cette appréciation découle de ses diverses performances, mais bien plus du cadre dans lequel évolue son personnel. Nous avons eu la chance pendant plusieurs mois d'être encadré par des professionnels qui n'ont ménagés aucun effort pour nous orienter, ce qui a contribué à nous mettre en confiance.

Aussi, l'accueil dans les services a été très chaleureux car, les informations que nous tentions d'obtenir çà et là nous ont été fournies avec beaucoup de clarté et de professionnalisme.

Pour un souci de synthèse, nous allons résumer les apports de notre stage sur un triple angle :

- Du point de vue professionnel

Les tâches effectuées nous ont édifiées sur le quotidien des employés dans une compagnie d'assurance, et tout au long de notre stage, nous avons été soumis à la rigueur et à l'éthique professionnelle ce qui nous a permis d'être préparés à occuper un poste de responsabilité dans une société.

En dehors de ces aspects, nous pensons être à même de produire un travail de façon professionnel non seulement par ce que nous avons pu harmoniser nos connaissances théoriques et pratiques mais aussi par ce que, nos erreurs d'apprentissage nous ont permis de nous améliorer.

- Du point de vue académique

Au sein de l'entreprise, nous avons acquis des outils (supports manuels de bureau, et de télécommunication) et des informations nécessaires à la rédaction de notre rapport de stage.

- Du point de vue personnel

Au bout de plusieurs mois de stage nous pouvons affirmer que nous avons gagnés en confiance. Par ailleurs nous avons eu l'occasion d'étendre notre portefeuille relationnel d'autant plus que nous avons fait la connaissance de nombreuses personnalités liées au domaine des assurances.

PARAGRAPHE 2 : LES DIFFICULTES RENCONTREES ET LES SUGGESTIONS

Les difficultés découlent d'un certain nombre de disfonctionnements générés dans le service par des éléments de prime abord négligeables mais qui néanmoins causent des désagréments au personnel.

Cependant, ces difficultés ne sont pas irréversibles c'est pourquoi la société gagnerait à les prendre en compte afin d'optimiser ses résultats. Il s'agit :

- Des difficultés de circulation

L'immeuble qui abrite les bureaux de la compagnie est une structure moderne avec un système de sécurité perfectionné. Protégé par des portes magnétiques tant à l'extérieur qu'a l'intérieur, il n'est pas aisé pour un stagiaire de se déplacer d'un service à un autre dans le bâtiment, s'il n'a pas de badge-clé lui donnant libre accès.

Pour pouvoir se rendre dans une direction, il faut au préalable attendre le passage d'un collègue, et cette attente peut parfois durer plusieurs minutes ce qui cause un retard dans le service. Comme solution à ce problème nous proposons qu'il soit mis à la disposition du stagiaire un badge temporaire lui donnant accès aux bureaux de la structure jusqu'à une certaine heure.

- Absence d'un questionnaire d'assurance en matière de responsabilité civile professionnelle

Le questionnaire est mis à la disposition des prospects afin de permettre au rédacteur production de bien cerner leur risque. Il est donc important qu'il soit élaboré de façon technique et qu'il soit adapté à chaque contexte ou activité.

Nous avons constaté que le questionnaire RC n'est pas assez exhaustifs ce qui crée des retards dans la conception des cotations en responsabilité civile car si une activité comporte un volet faisant appel à la garantie Responsabilité Civile Professionnelle nous sommes obligés de revenir vers le client pour un complément d'information.

Nous proposons que soit rédigé un questionnaire spécifique aux demandes d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

- La lenteur dans le renouvellement du matériel informatique

Notre passage dans les différents services nous a permis de constater qu'il ya des frustrations et des murmures à cause de la lenteur dans le renouvellement du matériel informatique défectueux, principalement des ordinateurs, des imprimantes et des copieurs.

En tant que stagiaire, la difficulté s'est posée notamment à la Direction Technique ou nous avons dû attendre le départ des congés de quelques personnels de la DT pour avoir accès a un ordinateur de bureau, et au retour de ces derniers la situation redevenait la même.
Nous pensons que la maintenance et le control régulier des appareils sont des solutions à préconiser.

Plus de dix ans après sa création, ACTIVA ASSURANCES n'a cessé, grâce aux conseils, aux remarques et critiques pertinentes de ses clients, d'améliorer la qualité de ses services.

C'est pourquoi, dans le but d'atteindre ses objectifs la compagnie travaille sans cesse à l'innovation de ses produits, afin de s'arrimer aux besoins contextuels et de prendre en considération dans son offre toutes les couches de la population. C'est le cas pour les produits de micro-assurance.

forcement pas en zone chrétienne. C'est pourquoi il faut faire une étude de marché qui prendra en compte :

- La region à atteindre;
- Les caractéristiques géographiques (densité de population, climat) et démographie (Sexe, origine ethnique, âge, taille du ménage, éducation, religion, niveau des revenus, source des revenus) ;
- Les Caractéristiques culturelles particulières (les comportements et habitudes, les mœurs, les traditions, les religions, les préférences et les valeurs) ;
- Les principaux concurrents.

2. Quelques produits de micro-assurance

Selon le « panorama de la micro-assurance dans les 100 pays les plus pauvres »[23], les produits d'assurance les plus demandés par les ménages à faibles revenus portent sur les assurances de personnes.

Quant aux produits d'assurance dommages, ils sont plus difficiles à proposer en raison d'une rentabilité plus difficile à atteindre, des difficultés à anticiper le montant exact de la perte et à obtenir des statistiques fiables, à maîtriser le risque moral ou de fraude[24] .

Comme couvertures d'assurance dommages, nous pouvons citer :

- La couverture portant sur les Biens (hors bétail et cultures)

Ce produit protège l'assuré contre les conséquences financières des dommages touchant les biens assurés pour les réparer ou les remplacer. Ces biens peuvent être une maison, un local commercial, un stock de marchandises, des machines à usage professionnel, etc.

Exemple : Micro-assurance des biens en France

Entrepreneurs de la Cité en France propose une assurance multirisque (vol, dégâts des eaux, incendie, bris des vitres) pour le local professionnel et le stock de la micro-entreprise. Cette assurance est proposée dans un package qui inclut une garantie indemnité journalière en cas de sinistre.

- L'assurance Bétail

[23] (file:///D:/Microassurance/micro%20et%20micro/Produits.htm

[24] « Ibid »

DEUXIEME PARTIE :

LA MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE DANS UNE ENTREPRISE : CAS D'ACTIVA

Selon le dictionnaire français HACHETTE[6], le terme programme indique ce qui est prévu. Adapté au contexte d'étude présent, nous dirons qu'un programme de micro-assurance consiste, en un ensemble de projets concourant à un même objectif, organisé transversalement dans une entreprise ou un organisme en général en vue de la réussite de la micro-assurance dans un pays.

Cette partie nous permettra de mettre en exergue ce processus au travers de la déclinaison d'un programme de micro-assurance et de l'implémentation d'un programme de micro-assurance chez ACTIVA assurances.

[6] Edition 2012

CHAPITRE 1 :
LA DECLINAISON D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCES

Parler de la déclinaison d'un programme de micro-assurance c'est faire référence à sa définition, en d'autres termes en quoi consiste un programme de micro-assurance ? Dans ce chapitre nous essayerons de répondre à cette question. Au préalable, il nous semble judicieux de lever un pan de voile sur les généralités portant sur la micro-assurance.

SECTION 1 : GENERALITES SUR LA MICRO-ASSURANCE

Les généralités ici, porteront sur un ensemble d'éléments dont la notion, les acteurs et les bases règlementaires.

PARAGRAPHE 1 : LA NOTION DE MICRO-ASSURANCE ET LES ACTEURS

A. LES FONDEMENTS DE LA MICRO-ASSURANCE

1. L'évolution de la notion

De façon lointaine, la micro-assurance tire sa source de plusieurs facteurs. Les principaux sont liés à l'expansion de la pauvreté dans le monde et à l'inadéquation de l'assurance classique aux couches de la population les plus pauvres.

Selon une étude de la Banque Mondiale publiée en 1981, 1,94 milliard de personnes vivent dans l'extrême pauvreté, et selon les estimations, 1,29 milliard de personnes vivent avec moins de 1,25 dollar par jour en 2008, soit 22 % de la population du monde en développement.

Malgré une faible réduction du nombre de personnes vivant avec moins de 2 dollars par jour entre 1981 et 2008[7], il demeure certain que la pauvreté sévit encore énormément dans le monde.

[7]Communiqué de presse n°:2012/297/DEC, Site de la Banque Mondiale : http://go.worldbank.org

Il ressort également de cette étude que la pauvreté est en net recul en Afrique. Cependant, cette dernière souffre encore de nombreux maux et de nombreuses faiblesses, qui nécessitent la mise en place de nombreux systèmes de protection sociale dont l'assurance.

Comme indiqué dans l'ouvrage *Protéger Les Plus Démunis Guide De La Micro-Assurance*[8] il est intéressant de se souvenir qu'à la fin 19e siècle, période de grande propagation de l'assurance, ce système était considéré comme s'adressant aux personnes pauvres.

Les classes aisées n'avaient pas besoin d'assurance puisqu'elles pouvaient s'assurer par leurs propres moyens. Au fil du temps, l'assurance est devenue un concept plus moderne, les personnes aisées ont reconnu leur vulnérabilité et c'est ainsi que les perceptions se sont inversées.

De cette argumentation il découle clairement que l'assurance telle que conçue de façon originelle ne sied plus aux pauvres, qui aspirent à présent au travers de la micro-assurance, à des couvertures beaucoup plus adaptées à leurs capacités économiques et financières.

La micro-assurance a vu son essor il y a 20 ans dans les pays en émergence en complément du micro crédit. A cet effet, le prix Nobel de la paix en 2006, le professeur Muhammad Yunus[9] constate que fréquemment, le défaut de remboursement d'un micro crédit est la conséquence d'aléas météorologiques ou d'une maladie.

Pour sécuriser le mécanisme du micro crédit, en diminuant le risque de non remboursement, il fallait donc trouver d'autres moyens pour sécuriser le parcours professionnel et personnel des bénéficiaires de crédit.

Il ressort donc clairement que la micro-assurance a été développée en complément aux services proposés par les institutions de micro finance car les réserves personnelles ne suffisent généralement pas pour faire face aux sinistres.

[8] Sous la direction de Craig Churchill, *Protéger les plus démunis Guide de la Micro-Assurance,* page 21

[9] **Muhammad YUNUS** (Prix Nobel de la Paix 2006, créateur de la Grameen Bank en 1983, banque spécialisée dans le microcrédit)

2. L'Expansion de la micro-assurance en Afrique

Une étude [10] de la fondation Munich Ré soutenue par la Banque Africaine de Développement, le Fond pour l'Innovation en micro-assurance de l'OIT et le réseau de micro-assurance, montre qu'en fin 2011, plus de 44 millions de personnes ou biens sont couverts par les produits de micro-assurance, par rapport à l'année 2008 pendant laquelle, l'industrie de la micro-assurance africaine à augmenté de 200 %.

Pourtant, un grand défi demeure, car 38 millions de personnes assurées sont concentrées en Afrique orientale et australe, tandis qu'en Afrique du nord et en Afrique centrale, le secteur de la micro-assurance reste assez limité.

L'Afrique du sud représente 60% de la couverture et seulement huit autres pays couvrent plus d'un million chacun. A eux seuls, ces 9 pays représentent environ 90% de la couverture totale en Afrique.

La plus part des porteurs de risque en Afrique sont des organisations à base communautaire (tontines et associations). En second lieu, viennent les assureurs commerciaux réglementés (13% des organisations recensées).

Selon la même étude, malgré l'évolution certaine de la micro-assurance dans nos Etats africains, force est de constater que plus de 650 millions d'africains, vivent dans les pays ou les produits de la micro-assurance sont soit absents soit représentant une couverture inferieure a 1% de la population totale. C'est fort de cela que le sujet fut largement abordé lors d'une assemblée générale de la FANAF[11], notamment à travers un symposium sur la « Contribution de l'Assurance à l'Emergence Economique de l'Afrique », comportant une table ronde et un atelier de réflexion sur la micro-assurance. En présence du Ministre de l'économie et des finances ivoirien, le Président de la FANAF revenait sur les résolutions et recommandations suivantes

- « Résolutions : - 1. L'Assemblée Générale décide de la convocation avant l'Assemblée Générale prochaine des états généraux de la micro-assurance en vue de proposer un cadre juridique et fiscal appropriés. Dans cette optique, il est demandé à chaque marché d'initier une étude de sa population cible.

[10] La micro-Assurance en Afrique une croissance spectaculaire mais encore des défis à venir. www.miir.org
[11] Fédération Africaine des sociétés d'Assurance de droit national

- Résolution - 2. L'Assemblée Générale confie au Bureau Exécutif la mission de recherche, d'identification et d'implication des organismes pouvant accompagner les compagnies dans cette démarche.
- Résolution - 3. L'Assemblée Générale décide de la mise en place d'un groupe de travail chargé de réfléchir sur l'Assurance Agricole. Recommandations - L'Assemblée Générale recommande, en attendant les conclusions des états généraux : l'application de la règlementation actuelle avec souplesse en ce qui concerne la micro-assurance pour ne pas dissuader les initiatives dans le domaine et l'organisation de séminaires de formation à la micro-assurance et l'introduction d'un module dans ce domaine à L'I.I.A (Institut International des Assurances de Yaoundé) ».

La finalité étant d'améliorer le taux de pénétration de l'assurance dans nos économies CIMA qui à ce jour reste encore très bas.

B. LES ACTEURS DE LA MICRO-ASSURANCE

Plusieurs acteurs interviennent en vue de l'encadrement, de l'expansion et de la vulgarisation de la micro-assurance. En plus des pouvoirs publics qui ont pour rôle de règlementer cette activité, les assureurs, les réassureurs et plusieurs opérateurs occupent une place de choix dans cet environnement.

1. Les Assureurs et les Réassureurs

- les Assureurs

De plus en plus de compagnies classiques considèrent la micro-assurance comme « le nouveau marché » de l'assurance, et se positionnent dans la fourniture des produits aux personnes à faibles revenus, comme nous pouvons le constater au travers des entreprises suivantes :

- Hollard (Afrique du Sud) ;
- UAP Insurance Limited (Kenya) ;
- Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal (CNASS) ;
- China Life (Chine);
- Delta Life (Bangladesh)
- Alternative Insurance Company (Haïti);
- Banamex (Mexique);
- SEGUROS AZTECA (Mexique);

- Allianz Inde.

- Les Réassureurs

Les réassureurs sont les assureurs des compagnies d'assurance, ils favorisent l'augmentation de la capacité de souscription de l'assureur. Nous constatons leur accompagnement dans la mise en place de divers programmes de micro-assurance dans le monde[12] c'est le cas notamment de :

- Euroke Ré ex Interpolis Ré, filiale d'assurance de la Rabobank (Hollande), qui développe plusieurs programmes de réassurance adaptés à la micro-assurance (Inde, Sri Lanka, Cambodge, Philippines) ;
- La Munich Ré, à travers sa fondation et des pilotes, est devenu un acteur majeur de la micro-assurance ;
- Best Ré(Tunisie) ;
- Scor-Vie (qui réassure la FUCEC au Togo) ;
- Africa Ré (réassureur de Microcare en Ouganda) ;

2. Les Operateurs

En plus des compagnies d'assurance et de réassurance, l'environnement de la micro-assurance compte plusieurs opérateurs :

- les IMF (Grameen Bank au Bangladesh) ;
- les ONG locales (FINCA en Ouganda) ;
- les mutuelles (UNACOOPEC Côte d'Ivoire) ;
- les organisations à assise communautaire ;
- les intermédiaires (Microensure) ;
- les courtiers ;
- les hôpitaux ;
- les chaines commerciales ;
- les pompes funèbres, etc.

[12] La lettre trimestrielle, « Micro-Assurance Améliorer la gestion des risques pour les populations pauvres » n°11, Novembre 2006

PARAGRAPHE 2 : LES BASES REGLEMENTAIRES DE LA MICRO-ASSURANCE

A. LES FONDEMENTS D'UNE REGLEMENTATION ADAPTEE A LA MICRO-ASSURANCE

1-l'importance de la règlementation

La règlementation joue un rôle très important dans le contexte africain notamment en ce qui concerne la protection des personnes à faibles revenus. Bien plus, elle permet de canaliser les actes des assureurs qui évoluent dans un contexte ou les potentiels assurés ont une mauvaise image de l'assurance.

Considérée comme l'ensemble des règles définies par les autorités et applicables aux assureurs, la règlementation protège le consommateur en assurant la supervision des assureurs notamment du contrôle de leurs politiques en matière de prix, des formulaires destinés aux clients et leurs pratiques de vente.[13] De façon certaine, elle joue un rôle crucial dans l'encadrement des pratiques liées à la micro-assurance c'est pourquoi, les Etats doivent opter pour une règlementation qui reconnait ses spécificités.

Il ressort du livret sur la règlementation de la micro-assurance en zone CIMA[14] que la mise à la disposition des populations africaines de couvertures adaptées à leurs besoins est l'un de ses objectifs majeurs.

Cependant, le constat est fait selon lequel une vingtaine d'années après l'adoption du Traité instituant la CIMA, cet objectif est loin d'être atteint notamment au regard du faible taux de pénétration de l'assurance.

C'est pourquoi dans le but de promouvoir l'accès des populations à faibles revenus à l'assurance, le conseil des ministres en charge des assurances des Etats membres de la CIMA a adopté en Avril 2012 une nouvelle règlementation relative aux activités de micro-assurances : le livre VII du code des assurances, qui est un complément destiné à traiter les spécificités non encore prises en compte par le code des assurances dans sa version précédente.

La nomenclature du livre VII respecte l'architecture générale du code des assurances à savoir :

[13] L'Assurance et les Institutions de Micro Finance.ILO (International Labor Organisation) 2004
[14] Livret sur la Règlementation de la Micro-Assurance en zone CIMA. Septembre 2014

- TITRE 1 : le contrat de micro-assurance
- TITRE 2 : les entreprises de micro-assurance
- TITRE 3 : les règles comptables applicables aux organismes de micro-assurance
- TITRE 4 : les intermédiaires pour les opérations de micro-assurance
- TITRE 5 : la fiscalité
- TITRE 6 : les dispositions transitoires

Depuis la publication du 14eme Bulletin Officiel de la CIMA, en juin 2012, plusieurs travaux ont été effectués dont la fixation par voie de circulaire en 2013[15], du plafond de prime admis dans le cadre de la micro-assurance à 3 500 FCFA par mois et 42 000 FCFA l'année.

2 – La définition de la micro-assurance

La réglementation CIMA (article 700 du livre VII) définit la micro-assurance comme un mécanisme d'assurance caractérisé principalement par la faiblesse des primes et/ou des capitaux assurés, par la simplicité des couvertures, des formalités de souscription, de gestion des contrats, de déclaration de sinistres et d'indemnisation des victimes. Elle vise à protéger les personnes à faible revenu contre des risques spécifiques en contrepartie du paiement de primes ou de cotisations.

Cette réglementation précise la définition de la micro-assurance basée sur celle de l'Association Internationale des contrôleurs d'Assurances (AICA) qui énonce que c'est une assurance pour personnes à faibles revenus proposée par diverses institutions, gérée selon les principes d'assurance généralement admis et financée par des primes. Elle est constituée de produits de mutualisation des risques. Elle est adaptée au marché des populations à faibles revenu en termes de coût, de conditions, de garanties et de mode de distribution

Cette définition met en exergue une cible qui n'est pas très courtisée par l'assureur classique ce qui de prime abord peut faire penser qu'il existe une dichotomie entre la micro-assurance et l'assurance classique. Cependant, comme l'affirme Mark Nabeth[16] le penser c'est suggérer que l'assurance et les assureurs n'ont rien à dire ou rien à faire contre la vulnérabilité vecteur de pauvreté, c'est également accepter l'idée que cette fonction

[15] Circulaire N° 00001/CIMA/CRCA/PDT/2013
[16] Entretien avec **Marc Nabeth**, expert en **microassurance** , **www.miiir.org**

première et essentielle de l'assurance est à présent dévolue à une sous-catégorie : les « micro-assureurs ».

B. LA SIMPLIFICATION DES REGLES APPLICABLES AU CONTRAT DE MICRO-ASSURANCE

La simplification des règles applicables au contrat de micro-assurance doit être respectée tant au niveau de la rédaction des contrats qu'au niveau du règlement des sinistres.

1-La rédaction d'un contrat de micro-assurance

Comme le stipule l'article 701 du livre VII du code des assurances, le contrat de micro-assurance doit être réduit à sa plus simple expression. Rédigé dans un langage simple, clair, et facilement compréhensif par la population, le contrat peut être traduit et commercialisé dans la langue locale de la population cible.

Les clauses des garanties doivent être sans ambiguïtés sinon, cela entraînerait nombre de risques pour l'assureur, ou risquerait également de rompre la relation de confiance avec les assurés.

Le législateur a davantage protégé l'assuré, de tel sorte qu'en cas de litige la version en langue officielle fera foi sauf si, la version en langue locale est plus favorable à l'assuré.

Dans le cas de la souscription d'un contrat de micro-assurance par une personne morale, une entreprise ou une communauté, une attestation ou un certificat d'assurance doit être remis à chaque assuré par le souscripteur.

2-Le règlement des sinistres en micro-assurance

Le législateur CIMA préconise dans ses textes qu'une demande de règlement adressée à une société de micro-assurance doit être acceptée ou rejetée par celle-ci dans les sept jours suivant la réception de la dite demande, et si elle est acceptée, elle doit être payée dans les 10 jours qui suivent.

Autant que le contrat, les règles relatives à la procédure d'indemnisation d'un sinistre en micro-assurance doivent être simplifiées.

Cependant, même dans certains pays ou la micro-assurance est pratiquée depuis plusieurs années, cette règle n'a pas suffisamment évoluée et cela peut représenter un véritable frein à

la micro-assurance, car le rejet des déclarations de sinistres dans ces pays est souvent le résultat direct de la complexité des processus.

Par contre, certains assureurs ont adopté des exigences simplifiées en matière de déclaration de sinistre citons par exemple un permis d'inhumation qui peut faire office de certificat de décès à AIG Ouganda.

C'est dans la même lancée qu'Aissatou Barro[17] lors de Microinsurance Learning Sessions[18] affirmait que « par simple appel téléphonique et scanner des pièces justificatives, l'assuré peut déclarer son sinistre ».

Mais est ce vraiment réalisable ? S'interrogent certains praticiens de l'assurance qui constatent que dans certaines de nos villes rurales, il n'existe pas encore des utilisateurs des nouvelles technologies, en plus si un simple appel donne droit à indemnisation comment s'assurer de la véracité des déclarations de l'assuré et éviter les risques de fraude ? Comment indemniser l'assuré dans les délais raisonnables quant t'on sait que contrairement à l'assurance classique les délais d'indemnisation doivent être relativement courts ?

SECTION 2 : LA DEFINITION D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE

Avoir un portefeuille équilibré en micro-assurance, c'est le « casse tête des assureurs ».

Ces derniers biens que confrontés à divers obstacles liés à la mise en place d'un programme de micro-assurance, notamment le manque de données statistiques et le coût onéreux d'une étude de marché, s'activent pour acquérir ce segment de marché peu exploré mais potentiellement rentable.

Pour y parvenir, ils devront nécessairement prendre en compte tous les aspects de la micro-assurance non seulement ses considérations techniques mais aussi les stratégies pour l'étendre aux plus démunis.

[17] Aissatou Barro lors de son exposé portant sur l'innovation technologique dans la distribution des produits de micro-assurance.Learrning Session

[18] Sous le thème « Protéger les petits travailleurs » session de formation internationale qui s'est tenue à Douala du 08 au 10 Septembre 2014

PARAGRAPHE 1 : LES CONTRAINTES TECHNIQUES DE LA MICRO-ASSURANCE

A. LA TARIFICATION EN MICRO-ASSURANCE

Au départ, plusieurs micro-assureurs ont sous-estimé la rigueur technique requise pour évaluer correctement le risque par des tarifs correctement étudiés. Ces derniers cèdent souvent à la tentation de faire une transposition des produits et des taux du marché de l'assurance classique, ou d'autres programmes de micro-assurance sans tenir compte des hypothèses sous jacentes à ces taux.

De nos jours, les compagnies d'assurance emploient des actuaires spécialistes de l'application du calcul des probabilités et de la statistique aux questions d'assurance de finance et de prévoyance sociale, pour analyser l'impact financier du risque et estimer les flux futurs qui y sont associés en garantissant plus spécifiquement que les réserves du passif futur sont adéquates.

Il est important de mettre en exergue le fait que la tarification appropriée peut contribuer à instaurer une certaine confiance dans le produit de micro assurance. Tandis qu'un prix mal évalué peut entrainer des ajustements brusques des taux de primes et un effritement réel de la confiance accordée au système.

Il sera donc impératif de prendre en compte les aspects suivant :

1. La conception d'une base de données pour la tarification

L'un des facteurs important de la réussite sur une durée longue d'un système est la conception adaptée et le bon entretien d'une base de données et d'un système d'information et de gestion qui nécessitent des programmes informatiques qualifiés.

Les taux de prime doivent être établis à l'aide des données d'expériences disponibles et octroyées à partir des sources d'informations inhérentes au groupe ou à l'assuré (identifiant, sexe, date de naissance, statut matrimonial, nombre d'enfants …), et des informations institutionnelles et sectorielles.

Malheureusement dans certains de nos pays africains, force est de constater que les données statistiques disponibles et octroyées par les institutions étatiques ne sont pas à jour.

2. La technique de modélisation

La modélisation actuarielle est une étape importante de la tarification. En effet, bien que les modèles ne se substituent pas à des données crédibles, ils permettent néanmoins à l'actuaire

de tester des scénarios de simulation et servent à la surveillance et à la détection des tendances émergentes.

Le modèle doit s'appuyer sur les bases de données actuelles pour évaluer les paramètres clés comme, les profils démographiques ainsi que les taux d'incidence et de défaut de paiement. Le modèle doit également intégrer les dépenses de l'organisation en assurant un certain équilibre du portefeuille.

B. LA GESTION FINANCIERE ET LE DEVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL DE LA MICRO- ASSURANCE

1. La gestion financière de la micro-assurance

Selon Denis Garand et Jonh Wipf[19] « une gestion financière saine est l'un des impératifs absolus permettant d'inscrire le succès d'un assureur sur le long terme ».

En effet pour eux, exercer l'activité d'assurance demande à prendre en compte les risques qui pourraient représenter à court ou à long terme un frein pour l'assureur. Ces risques portent sur une tarification inadéquate, sur la dépréciation du rendement et l'insuffisance des actifs, sur le taux d'intérêt bas et l'asymétrie des placements, et enfin sur la gestion des contingences d'ordre générale.

Par ailleurs pour nos auteurs, l'assureur doit maitriser certains principes clés en matière de gestion financière qui s'appliquent également en micro-assurance :

- le besoin en capital suffisant ;
- les réserves ;
- Un programme de réassurance adéquat ;
- Une bonne gestion des placements ;
- Eviter la prompte répartition des bénéfices.

2. Le développement organisationnel de la micro-assurance

Quelle place pour la micro-assurance dans une entreprise ? ou trouver les compétences adéquates ? Sur quelles bases faut-il recruter ? Quelle sera la rémunération ?...

A la suite d'une décision de commercialiser les produits de micro-assurance, ce sont les questions que se posent généralement les sociétés d'assurance.

[19] Denis Garand et Jonh Wipf ,*Tarification des produits de Micro-Assurance* (Guide de la Micro-Assurance).p 379

Selon Warner Burke[20], le développement organisationnel ne se résume pas à l'ensemble des mesures prises pour améliorer le fonctionnement d'une organisation, mais désigne un processus de changement façonné dans le but d'atteindre un résultat final intentionnel nécessitant une réflexion organisationnelle, une optimisation du système, une planification et une auto analyse.

A défaut de créer une entité distincte, il est important que la société d'assurance qui obtient un agrément pour pratiquer les opérations de micro-assurance, pense à des changements au sein de la structure. Ces changements sont en effet nécessaires tant au niveau des assureurs qu'au niveau des réseaux de distribution.

PARAGRAPHE 2 : LES CONSIDERATIONS COMMERCIALES ET MARKETING DE LA MICRO-ASSURANCE

Comme disait Bipin Bhagwan[21] « Faire en sorte que la confiance s'instaure entre les assureurs et leurs clients est une condition indispensable pour desservir avec succès le marché des faibles revenus … ». Pour relever ce défi, il faut définir des stratégies tant pour un plan marketing que pour sa commercialisation afin de satisfaire le besoin réel de la cible.

A. LE PLAN MARKETING DE LA MICRO-ASSURANCE

1. L'Etude de la demande

Pour reprendre l'expression de Michaël J. Mc Cord, lors de sa présentation à la 4ème Conférence Internationale sur la Micro-assurance à Cartagena (Colombie) en Novembre 2008, le produit de micro assurance doit être « SUAVE »[22]

Il est fonction de la cible et doit être en parfaite harmonie avec sa bourse et son besoin réel afin de l'aider à faire face à un risque éventuel comme le fait de garantir les pertes éventuelles de son petit commerce, ou garantir la scolarité des enfants en cas d'incapacité du parent.

La vulnérabilité de ces risques varie selon le statut économique du ménage, du lieu de résidence géographique car, la prise en compte du contexte dans lequel on se trouve est un facteur déterminant. Par exemple un produit qui a du succès en zone musulmane ne le sera

[20] Warner Burke, Le développement de l'organisation: un processus d'apprentissage et le changement (2 e éd.).
[21] Directeur Adjoint Hollard Insurance Group
[22] Simple,Understood ,Accessible,Valuable,Efficient

L'assurance bétail protège l'assuré contre le risque de mort prématurée de l'animal dû à des risques tels que les maladies, les catastrophes naturelles, les pénuries d'aliments, l'incendie, les lésions accidentelles, etc. La difficulté avec ce type de produits est le contrôle du risque moral et de la fraude.

Exemple : Assurance bétail au Sénégal

La compagnie d'assurance CNAAS, spécialisée dans la couverture des risques agricoles propose, entre autres produits, une assurance mortalité du bétail tous risques.

- L'assurance agricole

Ce type d'assurance protège les agriculteurs des pertes de revenus agricoles liés aux aléas climatiques, aux variations de prix, à l'invasion de parasites, etc.

Pour ce produit, le versement de l'indemnité est déclenché par les variations d'un indice externe corrélé au rendement agricole (niveau de pluviométrie, niveau moyen de rendement, etc.)

Exemple : Assurance Indicielle en Ethiopie

En Ethiopie la compagnie d'assurance NISCO, en partenariat avec les deux plus gros syndicats d'agriculteurs, couvre 60 000 agriculteurs avec une assurance agricole sur la base d'un indice de sécheresse.[25]

- L'assurance santé

Cette assurance couvre les soins de santé en favorisant les négociations avec les prestataires de soins afin de contrôler les coûts et la qualité des soins.

Exemple : Assurance Santé en Inde pour les Risques Majeurs

B. LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT DE MICRO-ASSURANCE

Mettre sur pied un plan de commercialisation des produits, nous interpelle sur deux points : les personnes autorisées à présenter les opérations de micro-assurance et leurs moyens de communication.

[25] Source : IFAD, « L'assurance basée sur un indice climatique: potentiel d'expansion et de durabilité » Hazell, P. & Anderson, J. & Balzer, N. & Hastrup Clemmensen, A. & Hess, U. & et Rispoli, F., 2010

1. Les personnes autorisées à présenter les opérations de micro-assurance

Comme stipulé aux articles 731 et 732 du livre 07 du code CIMA, « sont autorisées à présenter des opérations de micro-assurance auprès du public, à condition d'obtenir une carte professionnelle délivrée par le Ministre en charge des assurances, les personnes suivantes :

- Les courtiers agrées
- Les agents généraux
- Les personnes physiques mandataires
- Les banques, la poste et les établissements financiers
- Les institutions de micro finance
- Les mutuelles de santé
- Les coopératives et groupements agricoles
- Les organisations non gouvernementales
- Les agences de développement
- Les associations et tontines
- Les fonds funéraires
- Les syndicats
- Les sociétés et distributeurs de téléphonie mobile
- Les responsables sanitaires
- Les chaines de distributions alimentaires
- Les sociétés à fort potentiel d'affiliation

2. Les circuits de communication

Le message d'une campagne publicitaire vendant les mérites d'un produit de micro-assurance doit être clair, simple, et approprié à la clientèle cible comme présenté par Miguel Solana[26]. Il doit se résumer en trois mots : accrocher, expliquer, et soutenir et peut utiliser les moyens suivants : les masses médias, la force de vente personnelle, les événements spéciaux, le marketing mobile, les prospectus, etc.

[26] Miguel Solana, Organisation Internationale du Travail lors de la microinsurance learning session 2014.

CHAPITRE 2:

L'IMPLEMENTATION D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE CHEZ ACTIVA ASSURANCES

Depuis plusieurs années, au Cameroun, les compagnies d'assurance proposent des couvertures d'assurances aux populations à faibles revenus.

A l'exemple de la garantie « Individuelle Accidents Chauffeur » qui protège les conducteurs de taxi et autres transporteurs inter urbain, qui n'ont pas toujours les moyens de se payer un contrat d'assurance, plusieurs autres cibles peuvent désormais bénéficier d'une couverture non seulement en cas d'accident mais aussi en cas de perte de leurs biens, pour un montant de prime annuel compris entre 5000 à 16 000 FCFA.

Cependant le coût réduit de certaines prestations doit il nous amener à les assimiler à de la micro-assurance ? A notre avis non car si on s'en tient au sens stricto sensu de la micro-assurance telle que présenté par le livre VII du code CIMA, actuellement dans le contexte camerounais, aucune compagnie ne dispose d'un agrément pour proposer des produits de micro-assurance.

Ainsi, la commercialisation de ces produits est abusivement appelée micro-assurance a cause de leurs règles de gestion qui sont totalement adossées aux les pratiques de l'assurance classique.

Dans les développements qui vont suivre, nous parlerons préalablement, des travaux de recherches et des aménagements structurels au sein de la compagnie ACTIVA, ensuite nous mettrons en exergue l'offre de micro-assurance qui fera non seulement une distinction entre micro-produits d'assurance et produits de micro-assurance, mais aussi une proposition d'un projet de modélisation d'un produit de micro-assurance agricole.

SECTION 1 : LES TRAVAUX DE RECHERCHES PREALABLES ET LES AMENAGEMENTS STRUCTURELS

Compte tenu des difficultés que posent l'assurance des personnes à faibles revenus notamment le coût élevé d'une étude de marché, la mise en place d'un programme de micro-assurance au sein de la compagnie ACTIVA, est fortement influencée par l'étude

comparative de la micro-assurance dans plusieurs autres pays afin de s'imprégner de leurs atouts et difficultés.

PARAGRAPHE 1 : ETUDE COMPARATIVE DE LA MICRO-ASSURANCE DANS QUELQUES PAYS

Les travaux de recherche de la compagnie ont porté sur plusieurs pays mais nous retiendrons dans le cadre de cette étude les recherches faites en l'Inde et en Afrique du Sud.

A. LA MICRO-ASSURANCE EN AFRIQUE DU SUD

1. Informations d'ordre général

Selon un recensement effectué en 2011, l'Afrique du Sud compte plus de 51 millions d'habitants répartis en 79,5 % de Noirs, 9 % de Blancs, 9 % de Métis et 2,5 % d'Asiatiques [27]. Deuxième puissance économique d'Afrique derrière le Nigéria.[28] L'Afrique du Sud est une référence pour le continent africain avec l'une des économies les plus développées du continent et des infrastructures modernes couvrant tout le pays.

Toutefois, l'inégalité des revenus entre les différents groupes de populations n'a pas progressé depuis la fin de l'apartheid et l'Afrique du Sud connaît un taux d'inégalité parmi les plus élevés au monde. Inégalités qui poussent les sociétés à diversifier leurs produits.

On sait par exemple que les banques traditionnelles ont commencé à diffuser des produits de type micro finance en direction des catégories peu favorisées. C'est pourquoi les compagnies d'assurance adoptent la même stratégie dès lors que celle-ci est rentable pour elles.

Contrairement au Bangladesh ou la plus part des couvertures santé sont proposées par les ONG, et les associations, le secteur de la santé en Afrique du Sud se caractérise par la prédominance des entreprises privées commerciales dans la distribution des services de soins et d'assurance. C'est pourquoi pour lutter contre l'escalade incontrôlée des coûts au sein du secteur privé, le gouvernement à imposé un certain nombre de règles aux sociétés privées afin quelles garantissent à toute personne l'accès aux soins de santé proposant une option à faible coût (low cost). Cette assurance *low cost* cible principalement les ménages

[27] http://www.statssa.gov.za/Census2011/Products/Census_2011_Fact_sheet.pdf
[28] http://www.statistiques-mondiales.com/afrique_du_sud.htm

rangés dans les catégories LSM *(living standards measures)* de 1 (la plus pauvre) à 5, soit 17,5 millions d'adultes environ, dont 9,5 millions gagnant moins de 500 rands par mois.

2. Exemple d'un produit destiné aux personnes à faibles revenus

- Caremed Medical Scheme[29] : l'option *low cost*

C'est un produit couvrant les dépenses liées aux pathologies lourdes et aux petites pathologies. Pour bénéficier de ce produit, il faut être titulaire d'un compte épargne santé dans une société de micro finance.

En cas de survenance du sinistre, le plafond d'indemnité est fixé pour les pathologies lourdes à 50 000 ZAR[30] soit un plafond de 2 307 890 FCFA, et pour les petites pathologies 2 650 ZAR soit 122 318 FCFA. Ce produit qui couvre plus de 90 000 assurés, exclue la prise en charge particulière des maladies chroniques. Le coût de la garantie étant inférieur à 1 000 ZAR soit 46 157,9 FCFA par mois.

B. LA MICRO ASSURANCE EN ASIE

1. L'Importance du réseau associatif au Bangladesh

Le Bangladesh est connu pour son dynamisme dans le domaine de la micro finance, et la multiplicité des expériences reconnues dans ce domaine. C'est un pays où les indicateurs de portée des IMF sont impressionnants, en raison notamment d'une forte densité et d'une mobilisation sociale forte. Il est également connu pour le succès de ses activités de développement menées par les ONG auprès des populations pauvres en milieu rural.

Le secteur de la santé, en particulier, est essentiellement organisé par les ONG, et les institutions de micro finance.

A l'exemple de la Gramen Bank [31], qui a développé un système de micro-assurance santé qui compte 47 600 ménages pour une population d'environ 158 570 535 habitants, soit 261 800 personnes couvertes qui sont essentiellement les clients de la micro finance, plusieurs institutions offrent des produits de micro-assurance adossés à un crédit. Ce canal

[29] La micro-assurance de santé dans les pays à faible revenu Alain Letourmy ,Aude Pavy-Letourmy, P 191
[30] Rand Sud Africain, 1 ZAR équivaut à 46 ,1579 FCFA
[31] La micro-assurance de santé dans les pays à faible revenu, Notes et Documents n°26, AFD, 2005- Alain Letourmy et Aude Pavy-Letourmy.
Micro-assurance au Bengladesh- Poursat C. - BIM du 4 /5/2004

de distribution reste très efficace grâce à une logistique de collecte des primes calée sur le remboursement des cotisations.

2. La police Sankat Haran en Inde[32]

Vendue par la compagnie d'assurance iffco-tokio[33], c'est une couverture décès et invalidité accidentelle qui est obtenue lorsque les clients achètent un sac d'engrais de 50 kg des marques IFFCO INDIAN POTASH, le reçu du sac d'engrais agit comme preuve de paiement et le document contractuel est imprimé sur le sac.

Le montant de la prime est de 90 dollars dans le cas d'un décès accidentel et de 45 dollars pour certaines catégories de mutilation et d'invalidité.

Pour une couverture maximale de 2 260 dollars, l'assuré peut détenir plusieurs polices, par contre, en cas de sinistre, déposer des déclarations de sinistres directement auprès de l'assureur apparait quelque peu laborieux car, les requérants doivent soumettre toute une série de documents à l'assureur.

A la fin de l'année 2005, le journal indien THE HINDU a rapporté que ce système couvrait 25 millions de personnes pour une population d'environ 1 127 143 548 personnes.

Au regard des taux de couvertures de la micro-assurance dans plusieurs pays pionniers dans le domaine, nous pouvons de prime abord penser à la facilité de gestion des contrats de micro-assurance.

Cependant, de l'avis des techniciens de l'assurance, il existe de réelles difficultés de transposition de l'offre étrangère dans notre contexte. En effet, les différents modèles proposés ne donnent pas suffisamment d'indications sur les processus utilisés, sur la gestion des contrats, sur les difficultés liées aux modalités de collecte des primes et même sur le niveau de sinistralité des polices.

En ce qui concerne la collecte des primes, il est important de relever qu'une bonne partie des personnes à faibles revenus travaille essentiellement à son propre compte et ne dispose pas toujours d'un compte bancaire. Par conséquent, les mécanismes de collecte de primes utilisés ne fonctionnent pas pour une grande partie des ménages à revenus irréguliers et imprévisibles.

[32] Protéger les plus démunis,Guide de la micro assurance par Craig Churchill, page 506
[33] IFFCO-Tokio General Insurance Company limited, http : www.iffcotokio.co.in

Contourner ces difficultés par des descentes sur le terrain serait la chose à envisager, mais cela va forcement nécessiter des frais supplémentaires.

PARAGRAPHE 2 : LES AMENAGEMENTS AU SEIN DE LA STRUCTURE

Afin de s'arrimer aux contraintes liées à la micro-assurance, les aménagements au sein de la compagnie ACTIVA portent sur divers aspects dont, la création d'une Direction autonome chargée de la micro-assurance, et le choix des canaux privilégiés de distribution.

A- LA CREATION D'UNE DIRECTION AUTONOME CHARGEE DE LA MICRO-ASSURANCE

1-les axes de réflexion liés à sa création

A la question de savoir quelles seront les contraintes organisationnelles liées à la micro - assurance, les organes de direction de la compagnie ont menés la réflexion à cet effet en émettant deux hypothèses :

- Soit créer une organisation distincte ou alors,
- créer une direction spéciale au sein de la compagnie

Incontestablement, la première option semblait la plus adaptée vu la spécificité de la micro-assurance, cependant la compagnie a dû trancher pour un début en faveur de la création d'une direction au sein d'ACTIVA assurances. Comme l'affirmait Mr LOWE Richard Président Directeur Général du groupe ACTIVA[34] « depuis plus de 3 ans, nous avons mis en place une Direction autonome chargée notamment de la micro-assurance ».

2-Présentation de la Direction autonome chargée de la micro-assurance

Constituée de trois cadres, cette direction est chargée de la conception des produits, de micro-assurance de la gestion et du suivi des contrats. Par ailleurs, des actuaires nouvellement recrutés au sein de la compagnie, travaillent en étroite collaboration avec le personnel de cette direction pour la tarification des produits et la maitrise statistiques des données techniques.

[34] Magazine HORIZON mensuel n° 79 Septembre 2014

B.LE CHOIX DES CANAUX PRIVILEGIES DE DISTRIBUTION

Au regard des expériences fructueuses en Asie, ACTIVA assurances, a choisi comme axes de distribution privilégié les IMF, les Associations et les Opérateurs de téléphonie mobile.

1. les IMF et les associations

Disposant d'un potentiel énorme en matière d'association et d'IMF, le Cameroun selon les statistiques récentes publiées par le ministère des finances compte aujourd'hui plus de 480 structures d'IMF agrées. Le pays comptabilise également un grand nombre d'associations et regroupements communautaires.

Le réseau associatif et celui des IMF s'avèrent être les canaux privilégiés de distribution des produits de micro-assurance car drainant le plus grand nombre de potentiels micro- assurés. La compagnie souhaite dans la mesure du possible adosser ses produits à des services directement fournis par ses canaux de distribution, l'adhésion serait alors quasi-systématique, bien que non obligatoire. Le public ayant accès au produit en même temps qu'il se fournit en biens et services.

C'est à cet effet que, la compagnie, bien que disposant déjà d'un portefeuille important de partenaires (EXPRESS UNION, GECEFIC,...), souhaite initier de nouveaux partenariats afin de desservir le plus grand nombre de personnes.

2. Les operateurs de téléphonie mobile

Le partenariat avec les opérateurs de téléphonie mobile permet de dématérialiser le contrat de micro-assurance et donne la possibilité à la compagnie de réduire non seulement ses coûts de gestion, mais aussi de se servir d'une base de données clients déjà constituée, pour toucher le plus grand nombre de personnes.

Par ailleurs, ce partenariat va aider à véhiculer une image différente de l'assureur, en montrant au souscripteur qu'il est accompagné au quotidien. Ce dernier pourra bénéficier des services complémentaires (avoir accès à un conseiller, modifier son contrat, comparer un produit avec un autre ...) en utilisant un Smartphone pour le téléchargement des applications.

Cependant, l'usage des applications pose de nombreux problèmes, surtout vis-à-vis de l'utilisateur devra télécharger et mettre à jour régulièrement les différentes applications que lui propose son assureur. De plus, le cout fixe unitaire inhérent à chaque nouvelle

application sera de moins en moins justifiable pour les assureurs. Bien plus, l'achat d'un Smartphone n'est il pas onéreux pour une personne à faibles revenus ?

Malgré ces écueils, ACTIVA assurances pense initier des conventions avec les principaux opérateurs de téléphonie mobile au Cameroun, MTN et ORANGE qui par leurs services couvrent une population d'environ 15 millions d'utilisateurs de téléphone pour une population de 20 millions d'habitants.[35]

SECTION 2 : L'OFFRE DE MICRO-ASSURANCE

Lors de la session de formation sur la micro-assurance organisée à Douala par la CIMA du 08 au 10 septembre 2014, les participants sont arrivés à la conclusion selon laquelle, la situation du marché de l'assurance en Afrique Centrale et de l'Ouest est caractérisée par une offre assez limitée de produits de micro-assurance.

Au regard de cette affirmation, l'on pourrait penser que les efforts fournis par les compagnies d'assurance sont presque inexistants dans la fourniture des couvertures d'assurances aux personnes à faibles revenus.

Cependant, dans les différentes offres produits d'ACTIVA assurances comme dans beaucoup d'autres compagnies de la zone CIMA, les produits à coûts réduits sont présents, bien qu'ils ne soient de façon formelle des produits de micro-assurance. C'est pourquoi dans cette partie nous ferons une distinction entre micro-produits d'assurances proposés par la compagnie, et produits de micro-assurance.

Par ailleurs, s'alignant aux objectifs de relancer du secteur agricole initié par l'état camerounais, et vu la rareté et le coût élevé des denrées alimentaires sur nos marchés depuis quelques années, nous pensons que, la compagnie gagnerait à concevoir un produit de micro-assurance basé sur un indice, afin d'être parmi les pionniers dans un secteur dont la demande en couvertures d'assurances est très forte. A cet effet, nous mettrons en exergue un projet de modélisation d'un produit de micro- assurance agricole basé sur un indice climatique.

[35] WWW. http://fr.africatime.com/

PARAGRAPHE 1 : LA DISTINCTION MICRO-PRODUITS D'ASSURANCES ET PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE

A. LES MICRO-PRODUITS D'ASSURANCE

Depuis plusieurs années, le groupe ACTIVA propose des produits aux personnes du secteur informel à des prix relativement bas. Cette décision témoigne déjà du souci bien avant l'avènement de la micro-assurance de rendre disponible des micro-produits dont les limites de couverture et primes s'adapteraient aux conditions économiques des moins nantis.

On retrouve ces micro-produits essentiellement dans les branches corporelles, et dans la branche mortalité du bétail. Mais le plus intéressant c'est le mode de distribution qui privilégie les produits adossés sur l'ouverture des comptes bancaires. Ceci prouve que les personnes travaillant dans l'informel ont de quoi ouvrir un compte mais la question est de savoir jusqu'ou peuvent s'étendent leurs capacités financières ?

1. Les produits adossés à l'ouverture d'un compte bancaire

L'un des intérêts pour l'assureur d'associer les produits à l'ouverture d'un compte bancaire est le souci de capter les travailleurs du secteur informel. Aussi, le challenge sous-jacent à ce mode de distribution réside dans la capacité pour l'assureur de capter la cible visée par des produits qui lui soient appropriés.

Pour un montant de prime annuelle compris entre 9000 et 16000 FCFA, et par le biais de plusieurs IMF, ACTIVA assurances couvre les personnes à faibles revenus en leur octroyant au travers de la garantie individuelle accidents le versement d'un capital suite aux dommages corporels subis en cas d'accident.

Couvrant plusieurs assurés dans le cadre de cette police, la compagnie a déjà enregistrée plusieurs sinistres dont le montant n'a jamais excédé 40 000 FCFA ce qui nous pousse à croire que cette police fait dégager une marge bénéficiaire optimale à la compagnie.

2. Les assurances adossées au microcrédit

Les assurances adossées au microcrédit à ACTIVA, portent essentiellement sur l'assurance mortalité du bétail commercialisé dans le cadre d'un partenariat avec un réseau de micro-finance, qui octroie un montant de crédit à l'éleveur à charge pour lui de rembourser le prêt dans les conditions définies par l'institution de micro finance.

Cependant, il été rapidement constaté que la principale cause de non remboursement des crédits par les éleveurs était liée aux maladies mais surtout aux épidémies qui affectent de façon périodique les troupeaux.

C'est donc dans l'optique de sécuriser les risques auxquels les éleveurs font face qu'ACTIVA s'engage à couvrir les pertes subies par l'assuré dues à une situation dite catastrophiques, c'est-à-dire une épidémie, qui tue un certain pourcentage de l'effectif assuré.

Jusqu'à présent bien qu'existant, aucun sinistre n'a encore été enregistré au titre de cette police. Cette défaillance interpelle une fois de plus l'assureur dans son rôle de sensibilisateur

B. LES PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE

Les produits de micro-assurance doivent remplir les conditions règlementaires.

En effet, le coût réduit d'une couverture d'assurance ne suffit pas à la qualifier de micro-assurance. Comme le stipule l'article 715 du livre VII du code des assurances les entreprises d'assurances ne peuvent pratiquer les opérations prévues à l'article 717 qu'après avoir obtenues un agrément. Bien plus les règles de gestion en micro-assurance, doivent être différentes de l'assurance classique notamment en ce qui concerne la gestion des contrats et les procédures d'indemnisation.

Par ailleurs pour assurer le succès de l'entreprise dans ce domaine, il est impératif que le choix des produits de micro-assurance soit adapté au besoin réel de la population, en plus il faut les adapter à l'évolution de la demande.

1. Le choix des produits de micro-assurance

Selon une étude récente, le marché de la micro-assurance africain est dominé par les produits de micro-assurance emprunteur qui couvre près de 9,5 % du marché, les produits de santé, environ 3,2 % qui sont souvent cités comme les plus demandés, mais ne couvrent qu'environ 0,3 % de la population à faible revenu, quant 'aux produits agricoles, ils représentent environ 0,2% de son marché potentiel.

Ces chiffres mettent en exergue le fait que dans la plus part des pays africains qui proposent des produits de micro-assurance, la priorité est donnée aux produits de micro-assurance vie dont la gestion semble plus facile.

En ce qui concerne ACTIVA assurances, son choix s'est porté sur les garanties agricoles et santé. Bien qu'elle soit la couverture la plus demandée, cette dernière, suscite néanmoins des réticences chez l'assureur qui s'interroge sur son équilibre financier car très souvent cette branche est déficitaire.

2. L'adaptation des produits à l'évolution

Les études menées par la compagnie planifient de proposer des produits qui soient adaptés à son contexte socio cultuels et aux réalités économiques.

C'est pourquoi dans un souci de conformité aux besoins de la cible, ils doivent évoluer avec les mœurs, les habitudes, et les goûts des consommateurs.

PARAGRAPHE 2 : PROJET DE MODELISATION D'UN PRODUIT DE MICRO-ASSURANCE AGRICOLE : L'ASSURANCE INDICIELLE

L'assurance indicielle est un produit financier lié à un indice présentant une forte corrélation avec les rendements locaux. Les contrats sont rédigés de façon à protéger le contractant contre des risques ou des événements spécifiques (par exemple la perte de rendement, la sécheresse, l'ouragan, l'inondation) définis et consignés à l'échelle régionale (par exemple dans une station météorologique locale). Les indemnisations sont déclenchées lorsque l'indice atteint une certaine valeur.

A. LES DIFFERENTES CATEGORIES D'ASSURANCES INDICIELLES

Les assurances sur indices sont divisées en deux groupes :

1. Celles basées sur indices régionaux

Ici, l'indice correspond directement au rendement/revenu moyen dans une certaine région, on fixe un seuil de rendement par rapport à un espace et une culture donnée. Si ce seuil n'est pas atteint par l'agriculteur ou le groupe de producteurs, ces derniers sont indemnisés en fonction de la valeur de leurs pertes.

2. celles basées sur indices indirects

Il s'agit ici des indices climatiques et les indices de végétation obtenus à partir d'images satellites.

En ce qui concerne l'utilisation de l'indice climatique, elle a pour finalité d'indemniser les agriculteurs si un indice défini à partir des variables météorologiques passe un certain seuil

en échange d'une prime d'assurance annuelle comme nous pouvons le constater dans le graphique suivant :

Graphique 2 : Forme classique d'un contrat basé sur un indice météorologique

Source : ANTOINE LEBLOIS, PHILIPPE QUIRION (CIRED), les ***Assurances Agricoles basées sur un indice météorologique : Bilan des connaissances et Agenda de Recherche. P3***

L'indemnité versée par l'assureur à l'assuré, dépend d'un indice météorologique .Cette indemnité est généralement proportionnelle à l'écart entre la valeur constatée de l'indice et un seuil de déclenchement S mais ne peut dépasser une valeur maximale de M.

B. PROJECTION D'UN MODELE SIMPLE DE TARIFICATION

Pour la conception de notre model, nous souhaitons mettre en place une assurance basée sur un indice climatique. Les autres types d'assurances sur indices apparaissent peu appropriés. En effet, un indice basé sur rendement régional pose le problème des coûts et de la fiabilité des mesures. Par ailleurs, l'utilisation d'un indice indirect basé sur images satellites apparaît très délicate car il faut mesurer le rendement de manière précise à l'aide d'images ou d'enregistrements satellites fournissant des informations au sujet de la sécheresse des sols ou de certaines variables mais nous n'en possédions pas.

Nous avons choisi l'Adamaoua comme région pionnière d'étude. Avec sa saison des pluies, marquée par des précipitations parfois violentes et discontinues, cette région a semblé appropriée pour une tarification basée sur un indice de pluviométrie abondante.

Malgré le manque de données statistiques suffisantes, nous avons néanmoins formulé des hypothèses qui ont pour finalité d'estimer le montant de la prime que pourrait payer un cultivateur de maïs, couvert par une assurance agricole.

1- Données sur le rendement du maïs dans l'Adamaoua

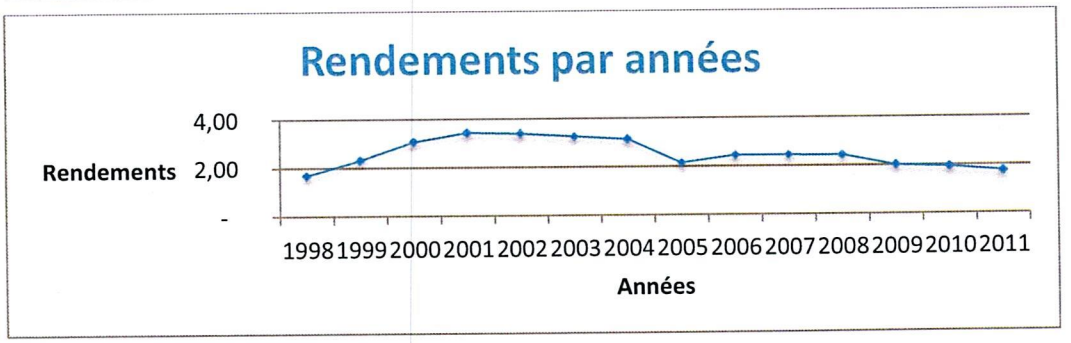
Tableau 4 : le rendement du maïs dans l'Adamaoua

Années	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Superficie (ha)	26 682	33 079	34 630	33 066	36 383	40 021	44 022
Production (t)	44 516	76 156	105 864	113 555	122 999	130 256	137 941
Rendement	1,67	2,30	3,06	3,43	3,38	3,25	3,13

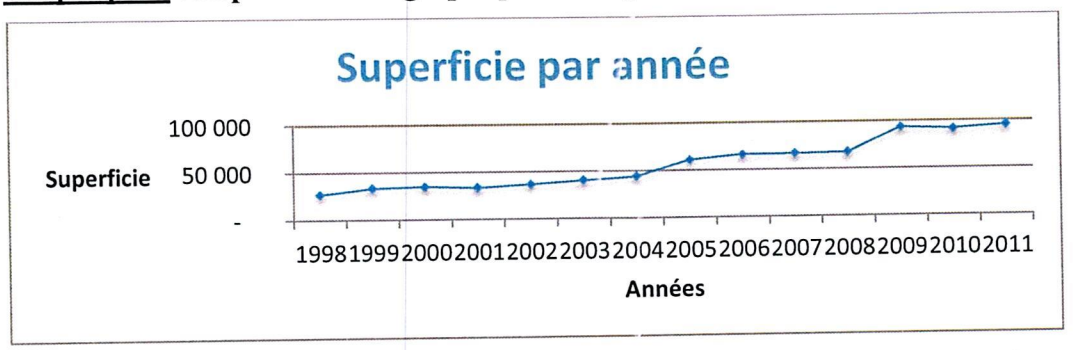
Années	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Superficie (ha)	60 680	66 046	66 373	67 421	93 160	91 300	95 135
Production (t)	129 456	160 660	161 759	162 977	186 320	176 831	167 132
Rendement	2,13	2,43	2,44	2,42	2,00	1,94	1,76

Source : IRAD

Graphique 3 : Représentation graphique du rendement du mais par années



Graphique 4 : Représentation graphique des superficies cultivées par années



On remarque qu'en 2004 et en 2008, il y a eu augmentation de la surface cultivé de 44 022ha à 60 680 ha et de 67 421 ha à 93 160 ha respectivement. Mais la production n'a pas suivi dans un cas comme dans l'autre, cela est peut être dû à un manque d'utilisation suffisante d'engrais. Au travers de ce constat, on va estimer les rendements de l'année 2012 avec une simple régression. Ensuite avec les données pluviométriques, on va estimer l'impact de la pluviométrie sur les rendements.

2- Le modèle estimé

Le modèle estimé se présente sous la forme :

$$r_t = a_1 r_{t-1} + a_2 p_t + u_t \ (1)$$

$$p_t = b_1 p_{t-1} + b_2 p_{t-2} + v_t \ (2)$$

Où (2) permet d'estimer la pluviométrie en t, et (1) r_t le rendement à la même date. Les dates $t-1$ et $t-2$ représente la même période qu'aujourd'hui (t) mais aux années passée et d'avant respectivement. Par exemple, si t est la saison pluvieuse de l'année 2012, alors $t-1$ et $t-2$ sont les mêmes saisons pluvieuses de 2011 et 2010 respectivement.

(2) signifie que le niveau de pluie en t dépend des niveaux de pluie en $t-1$ et en $t-2$. On s'arrête à deux dates car on suppose que deux dates permettent de prendre en compte suffisamment les variations des niveaux de pluie.

(1) signifie que le rendement en t dépend du rendement en $t-1$ (ce qui permet de capter l'utilisation des intrants et la surface cultivée car ces quantités sont presque les mêmes d'une année à une autre, et la technologie et la sérénité des cultivateurs) et le niveau de pluie en t.

En faisant la différence des deux équations suivantes :

$$r_t = a_1 r_{t-1} + a_2 p_t + u_t$$

$$\widehat{r_t} = a_1 r_{t-1} + a_2 \widehat{p_t}$$

On trouve que l'impact du niveau de pluie sur le rendement est donnée par a_2, soit :

$$(r_t - \widehat{r_t}) = a_2 (p_t - \widehat{p_t}) + u_t \ (3)$$

En d'autre termes si le niveau de pluie est de 1 mm au-dessous du niveau prévu, on compense le cultivateur d'un rendement de a_2. De même, si le niveau de pluie est de 2 mm au-dessous du niveau prévu, on compense le cultivateur d'un rendement de $2a_2$.

La probabilité que le niveau de pluie soit de k mm au-dessus du niveau prévu compte-tenu de l'information $\mathcal{F}_{t-1}$ que l'on possède en $t-1$ est :

$$P_k = \mathbb{P}[-k \leq p_t - \widehat{p_t} \leq -k+1 | \mathcal{F}_{t-1}]$$

Notons k_0 le niveau minimal de pluie au-dessus du niveau estimé à partir duquel l'assurance est déclenchée. On déduit le taux de prime (par unité de surface cultivée) applicable en t comme suit :

$$\pi_t = a_2 \sum_{k \geq k_0} k P_k$$

Pour une surface cultivée de S, le le montant de la prime sera donc :

$$\pi_t S$$

Pour faire le tarif, il ne reste donc plus qu'à estimer la loi de distribution du niveau de pluie de la région concernée.

CONCLUSION

Au regard de la vulnérabilité des personnes à faibles revenus face aux phénomènes économiques et sociaux, de nombreux acteurs dont les compagnies d'assurances s'intéressent à la façon la plus adaptée de couvrir ce segment de la population potentiellement rentable. C'est ainsi qu'ils mettent en place des programmes de micro-assurance.

A la question de savoir quel programme de micro-assurance doit mettre en place une entreprise d'assurance dans son contexte local, il en résulte de façon certaine qu'avant de faire une implémentation dans son environnement comme c'est le cas actuellement à ACTIVA assurances, il faut au préalable prendre en compte les éléments fondamentaux qui caractérisent un programme de micro-assurance au travers de sa déclinaison.

Actuellement dans le contexte camerounais, aucune entreprise ne dispose d'agrément pour commercialiser des produits de micro-assurance. Ce constat vient mettre en exergue de nombreuses difficultés liées à la mise en place d'un programme de micro-assurance dans une entreprise.

Cependant, à l'exemple de ACTIVA assurances qui a initié un certain nombre de travaux au sein de sa structure, il est important de savoir que plusieurs micro-produits c'est-à-dire des couvertures à des prix relativement bas, sont mis à la disposition des assurés du secteur informel par le biais des IMF.

Reconnaissant que la réussite de la micro-assurance dans un contexte donné, est tributaire du respect d'un certain nombre de pré-requis, la compagnie d'assurance qui dans un futur proche souhaite proposer des produits de micro-assurance doit prendre en compte les éléments ci-dessous :

- Eviter la transposition immédiate des pratiques étrangères liées à la micro-assurance
- Faire une étude de marché qui tienne compte du besoin réel de la cible
- Assurer l'encadrement de la relation client, intermédiaire, assureur
- Respecter les règles de gestion de la micro-assurance…

Enfin, le succès de la mise en place d'un programme de micro-assurance passe également par la sensibilisation des assurés afin de leurs redonner confiance à l'assurance.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages et Articles

1. Alain Letourmy ,Aude Pavy-Letourmy « La micro-assurance de santé dans les pays à faible revenu n°26, Decembre 2005
2. Antoine Leblois, Philippe Quirion, « Les assurances agricoles basées sur des indice météorologiques : bilan des connaissances et agenda de recherche».
3. Churchill Craig « Le guide de la micro-assurance », OIT, Microinsurance Network, 2010
4. Code CIMA, édition 2009
5. Renata De Leers « cours de micro-assurance » IIA, 2014
6. François Ambara, « Cours d'Organisation des Entreprises d'Assurance » Février 2014
7. Le Magazine des Sociétés d'Assurance Du Cameroun, n°024 juillet 2013, n°028 mai 2014
8. Livret sur la Règlementation de la Micro-Assurance en zone CIMA. Septembre 2014
9. Livre VII du Code des Assurances
10. L'Assurance et les Institutions de Micro Finance.ILO (International Labor Organisation) 2004
11. Magazine Horizon, mensuel n°79 septembre 2014
12. Manuel qualité ACTIVA, 30 aout 2013
13. Marc Nabeth « La microassurance en Afrique, ou la construction d'assurances modernes au-delà des apparences » 2 juillet 2009
14. Phily Caroline, « Qu'est ce que la micro-assurance ? », Assemlée générale de la FANAF, Fonds pour l'innovation en micro-assurance, Fév. 2009
15. Rapports d'activité annuelle, 2011,2012 ,2013

Sites Internet

1. http://www.institut-thomas-more.org Site de recherche et travaux indépendant qui s'intéresse à la micro-assurance comme moyen de lutte contre la vulnérabilité et la pauvreté
2. http://web.worldbank.org Estimations de la population mondiale ainsi que celle de l'Afrique subsaharienne d'ici à 2036
3. http://fr.wikipedia.org Géographie de l'Afrique
4. www.miir.org
5. http://www.fanaf.org Etats généraux de la micro-assurance, conférences internationales sur la micro-assurance
6. http://www.microinsurancecentre.org Site de promotion des activités de micro-assurance
7. http://www.entrepreneursdelacite.org Travaux sur les premières expériences de micro-assurance en France
8. http://www.munichre-foundation.org Site de travail sur la micro-assurance sous l'impulsion de la fondation du réassureur Munich Re
9. http://www.microinsurancenetwork.org Réseau de recherche et d'échanges sur la micro-assurance

Mémoires

1. Dadem Gniambe Hubert « L'essor de la micro-assurance en Afrique : Enjeux et Perspectives » 2010
2. Erwan Koch, « Etude de Faisabilité d'une Assurance Rendement Basée Sur Indice Climatique », octobre 2011
3. Fatou Quinet Dieng «La micro-assurance en marche : enjeux, mise en œuvre, innovations et perspectives » Mars 2009
4. Ngo Bell Solange Michelle « optimisation de la rentabilité des espaces locatifs de l'immeuble ACTIVA assurances », 2012

ANNEXE

1. Questionnaire Anonyme ACTIVA assurances pour une enquête sur la micro-assurance

Activa vie
passionnément clients

ENQUETE SUR LA MICRO ASSURANCE

Activa assurances
passionnément clients
Certifié ISO9001v2008

QUESTIONNAIRE ANONYME

Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, le Groupe ACTIVA souhaite mettre sur pied des produits d'assurance visant à protéger les populations et leurs biens.

Ceci est un questionnaire nous permettant de recueillir vos avis et suggestions afin de développer des produits d'assurances utiles, pratiques, simples et surtout accessibles à tout le monde.

Q1. **Sexe :**

Age :

Quartier de résidence :

Q2.Contre quels types de risques souhaiteriez-vous être protégé(e) ? *(Plusieurs réponses possibles)*

- ☐ Maladie
- ☐ Décès
- ☐ Pertes de vos biens
- ☐ Retraite
- ☐ Accidents
- ☐ Autre(s), précisez : .....

Q3.Quelle somme (en moyenne) seriez-vous disposé(e) à consacrer à cette protection chaque mois?

..... FCFA

Q4.Qu'est-ce qu'une police d'assurance pour vous?

.....

.....

Q5.Pour quelle(s) raison(s) pouvez-vous souscrire à une police d'assurance ?

- ☐ Pour les prix intéressants

Activa vie
passionnément clients

ENQUETE SUR LA MICRO ASSURANCE

Activa assurances
passionnément clients
Certifié ISO9001v2008

- ☐ Pour l'originalité des produits
- ☐ Pour trouver des produits qui sortent de l'ordinaire
- ☐ Pour l'utilité
- ☐ Autre(s)

Q6.Avez-vous déjà souscrit à un produit d'assurance ?

- ○ Oui
- ○ Non

Q7.Si non, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous jamais souscrit à une police d'assurance ?

- ☐ Je n'y ai pas pensé
- ☐ Je ne veux pas être assuré
- ☐ Le system de règlement sinistre est de mauvaise qualité
- ☐ Le cout
- ☐ Autre(s), précisez : _____

Q6.Seriez-vous intéressé(e) par la commercialisation des produits d'assurance à petit prix ?

- ○ Oui
- ○ Non

Q7.Sinon, pourquoi n'êtes-vous pas intéressé(e) par la commercialisation des produits d'assurance à petit prix ?

_____

Activa vie
passionnément clients

ENQUETE SUR LA MICRO ASSURANCE

Activa assurances
passionnément clients
Certifié ISO9001v2008

Q8.Si oui, quel prix moyen/mois, souhaiteriez-vous voir appliqué par exemple :

PRODUITS	PRIX MOYEN PAR MOIS EN CHIFFRES
Maladie	☐ FCFA
Décès	☐ FCFA
Perte de vos biens	☐ FCFA
Retraite	☐ FCFA
Accidents	☐ FCFA
Autre(s), précisez :	☐ FCFA

Q9.Qu'attendez-vous de particulier de la part du Groupe ACTIVA ?

☐

Merci.

TABLE DES MATIERES

DEDICACES..... I
REMERCIEMENTS..... II
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS..... III
LISTE DES TABLEAUX..... IV
LISTE DES FIGURES..... V
RESUME..... VI
ABSTRACT..... VII
SOMMAIRE
INTRODUCTION
PREMIERE PARTIE : LA COMPAGNIE ACTIVA ASSURANCES
CHAPITRE 1 : PRESENTATION D'ACTIVA ASSURANCES..... 4
SECTION 1 : LE DEVELOPPEMENT DE LA COMPAGNIE AU FIL DES ANNEES..... 4
PARAGRAPHE 1 : LE CADRE HISTORIQUE DE LA COMPAGNIE..... 4
PARAGRAPHE 2 : LES PERFORMANCES D'ACTIVA ASSURANCES..... 6
SECTION 2 : LES PRODUITS COMMERCIALISES PAR ACTIVA ASSURANCES... 7
PARAGRAPHE 1 : LES CONTRATS DESTINES AUX PARTICULIERS..... 7
PARAGRAPHE 2 : LES CONTRATS ADDRESSES AUX ENTREPRISES..... 10
CHAPITRE 2 : LA DESCRIPTION DE L'ENVIRONNEMENT DU STAGE..... 14
SECTION 1 : LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE D'ACTIVA ASSURANCES..... 14
PARAGRAPHE 1 : LES STRUCTURES RATTACHEES AU DIRECTEUR GENERAL..... 16
PARAGRAPHE 2 : LES STRUCTURES RATTACHEES AUX DIRECTEURS GENERAUX ADJOINTS..... 17
SECTION 2 : TRAVAUX EFFECTUES, DIFFICULTES RENCONTREES, APPORTS DU STAGE ET SUGGESTIONS..... 19
PARAGRAPHE 1 : LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE..... 20
PARAGRAPHE 2 : LES DIFFICULTES RENCONTREES ET LES SUGGESTIONS..... 23
DEUXIEME PARTIE : LA MISE EN PLACE D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE DANS UNE ENTREPRISE : CAS D'ACTIVA
CHAPITRE 1 : LA DECLINAISON D'UN PROGRAMME DE MICROASSURANCE..... 26
SECTION 1 : LES GENERALITES SUR LA MICRO-ASSURANCE..... 26
PARAGRAPHE 1 : LA NOTION DE MICRO-ASSURANCE ET LES ACTEURS..... 26
A. LES FONDEMENTS DE LA MICRO-ASSURANCE..... 26
1. L'évolution de la notion..... 26
2. L'expansion de la micro-assurance en Afrique..... 28
B. LES ACTEURS DE LA MICRO-ASSURANCE..... 29
1. Les Assureurs et les Réassureurs..... 29
2. Les Operateurs..... 30
PARAGRAPHE 2 : LES BASES REGLEMENTAIRES DE LA MICRO-ASSURANCE..... 31
A. LES FONDEMENTS D'UNE REGLEMENTATION ADAPTEE A LA MICRO-ASSURANCE..... 31
1-l'importance de la règlementation..... 31
2 – La définition de la micro-assurance..... 32
B. LA SIMPLIFICATION DES REGLES APPLICABLES AU CONTRAT DE MICRO-ASSURANCE..... 33
1-La rédaction d'un contrat de micro-assurance..... 33
2-Le règlement des sinistres en micro-assurance..... 33
SECTION 2 : LA DEFINITION D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE..... 34
PARAGRAPHE 1 : LES CONTRAINTES TECHNIQUES DE LA MICRO-ASSURANCE..... 35

A. LA TARIFICATION EN MICRO-ASSURANCE..... 35
1. la conception d'une base de données pour la tarification..... 35
2. la technique de modélisation..... 35
B. LA GESTION FINANCIERE ET LE DEVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL..... 36
1. La gestion financière de la micro-assurance..... 36
2. Le développement organisationnel de la micro-assurance..... 36
PARAGRAPHE 2 : LES CONSIDERATIONS COMMERCIALES ET MARKETING DE LA MICRO-ASSURANCE..... 37
A. LE PLAN MARKETING DE LA MICRO-ASSURANCE..... 37
1. L'Etude de la demande..... 37
2. Quelques produits de micro-assurance..... 38
B. LA COMMERCIALISATION D'UN PRODUIT DE MICRO-ASSURANCE..... 39
1. Les personnes autorisées à présenter les opérations de micro-assurance..... 39
2. Les circuits de communication..... 40
CHAPITRE 2: L'IMPLEMENTATION D'UN PROGRAMME DE MICRO-ASSURANCE CHEZ ACTIVA ASSURANCES..... 41
SECTION 1 : LES TRAVAUX DE RECHERCHES PREALABLES ET LES AMENAGEMENTS STRUCTURELS..... 41
PARAGRAPHE 1 : ETUDE COMPARATIVE DE LA MICRO-ASSURANCE DANS QUELQUES PAYS..... 42
A. LA MICRO-ASSURANCE EN AFRIQUE DU SUD..... 42
1. Informations d'ordre général..... 42
2. Exemple d'un produit destiné aux personnes à faibles revenus..... 43
B. LA MICRO ASSURANCE EN ASIE..... 43
1. L'Importance du réseau associatif au Bangladesh..... 43
2. La police Sankat Haran en Inde 44
PARAGRAPHE 2 : LES AMENAGEMENTS AU SEIN DE LA STRUCTURE..... 45
B- LA CREATION D'UNE DIRECTION AUTONOME CHARGEE DE LA MICRO-ASSURANCE..... 45
1. les axes de réflexion liés à sa création..... 45
2. Présentation de la Direction autonome chargée de la micro-assurance..... 45
B.LE CHOIX DES CANAUX PRIVILEGIES DE DISTRIBUTION..... 46
1. les IMF et les associations..... 46
2. Les operateurs de téléphonie mobile..... 46
SECTION 2 : L'OFFRE DE MICRO-ASSURANCE..... 47
PARAGRAPHE 1 : LA DISTINCTION MICRO-PRODUITS D'ASSURANCES ET PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE..... 48
A. LES MICRO-PRODUITS D'ASSURANCE..... 48
1. Les produits adossés à l'ouverture d'un compte bancaire..... 48
2. Les assurances adossées au microcrédit..... 48
B. LES PRODUITS DE MICRO-ASSURANCE..... 49
1. Le choix des produits de micro-assurance..... 49
2. L'adaptation des produits à l'évolution..... 50
PARAGRAPHE 2 : PROJET DE MODELISATION D'UN PRODUIT DE MICRO-ASSURANCE AGRICOLE : L'ASSURANCE INDICIELLE..... 50
C. Les différentes catégories d'assurances indicielles..... 50
1. celles basées sur indices régionaux..... 50
2. celles basées sur indices indirects..... 50
D. PROJECTION D'UN MODELE SIMPLE DE TARIFICATION..... 51
1. Données sur le rendement du maïs dans l'Adamaoua..... 52

2. Le modèle estimé..... 53

CONCLUSION..... 55
BIBLIOGRAPHIE
ANNEXE
TABLE DES MATIERES