CONFERENCE INTERAFRICAINE DES MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)

MEMOIRE DE FIN DE FORMATION
Diplôme d'Etudes Supérieures Spécialisées en Assurances
(Cycle III 23ème Promotion 2016 – 2018)

THEME

OPTIMISATION DE LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES : LE CAS D'ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES

PRESENTE PAR :

M. AKA Kouassi Daniel

Etudiant DESS-A IIA YAOUNDE

ENCADREUR :

M. Thierry COULIBALY

Directeur souscription ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES

DEDICACES

A toute la famille AKA. Particulièrement à mon adorable père M. AMAN Aka .

A ma chère et tendre mère Mme AKA née KOFFI N'guessan Pauline.

REMERCIEMENTS

On a toujours besoin d'autrui pour son émancipation à soi et pour la réalisation des objectifs qu'on s'est fixés. C'est pourquoi nous tenons à exprimer notre reconnaissance à toutes ces précieuses personnes qui nous ont aidés dans l'élaboration de ce travail. **Chaque fois que vous entendrez le coq chanter, vous saurez que c'est l'expression de notre profonde gratitude pour tout le bien que vous nous avez fait.**

Nos remerciements vont en tout premier lieu à :

Monsieur **URBAIN P. ADJANON**, Directeur Général de l'IIA,

Monsieur **DEMBO DANFAKHA**, Directeur des Etudes de l'IIA,

Monsieur **GANDA MAGA GALI**, Directeur Administratif et Financier

Monsieur **SANHOUIDI MIKAEL**, Adjoint au Directeur des Etudes de l'IIA, pour leur écoute et précieux conseils.

Nous remercions également l'ensemble des intervenants au DESS-A pour la qualité de leurs prestations, de nous avoir fait découvrir leurs enseignements, d'avoir éveillée notre curiosité, l'envie d'aller encore plus loin et de comprendre l'assurance.

Ensuite nos remerciements s'adressent au Groupe ALLIANZ et principalement ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES qui a accepté de nous accueillir et nous encadrer avec à sa tête son **Directeur Général**, Monsieur **Olivier MALATRE**.

Une pensée particulière pour Monsieur **CHAKA Sougé,** Chief underwriting Officer (C.U.O) Allianz Africa (Afrique francophone) pour la confiance, les conseils avisés, le soutien dont il a fait preuve à notre endroit toute la durée du stage durant

Par ailleurs nous remercions successivement :

- Monsieur **Coulibaly Thierry**, **Directeur Souscription** qui a accepté de nous faire bénéficier de son immense expérience et nous a prodigué de sages et précieux conseils dans l'encadrement et la rédaction de ce mémoire sans oublier toute l'équipe du service des risques d'entreprises composée de Mademoiselle **KORE Ange Dominique**, Messieurs **YAO Michel**, **MENE Geoffroy Felix**, **OUATTARA Lanfi Roméo**, **BEUGRE Roméo Demarvey** dit '' *le petit génie*'' .
- Tous les employés de la compagnie qui n'ont ménagé aucun effort pour nous aider et nous faire bénéficier de leurs connaissances.

Enfin notre profonde gratitude va à l'endroit de tout le Personnel de la Direction des Assurances de COTE D'IVOIRE pour les conseils, suggestions, avis et remarques.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

CFA : Communauté Financière Africaine

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

RC : Responsabilité Civile

S/P : Ratio Sinistre à Primes

DT : Direction Technique

IDE : Investissement Direct Etranger

I-I-A : Institut International des Assurances

RCCM : Registre de Commerce et de Crédit Mobilier

MRH : Multirisque Habitation

MRP : Multirisque Professionnelle

T.A.I.R.E : Traité d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprise

T.R.S : Traité Risques Simples

MRP : Multirisque Professionnelle

GD : Globale Dommages

ASACI : Association des Sociétés d'Assurance de COTE D'IVOIRE

CEPICI: Centre de Promotion des Investissement en Côte d'Ivoire

PIB : Produit Intérieur Brut

PME : Petite et Moyenne Entreprise

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Plan d'action pour gérer les risques d'entreprises en interne 15
Tableau 2 : Répartition des entreprises selon leur taille et leur chiffre d'affaire 20
Tableau 3: Récapitulatif des entreprises créées en Côte d'Ivoire de 2015 à 2018 21
Tableau 4 : Marché 2016 de l'assurance non vie en Côte d'Ivoire 22
Tableau 5 : segmentation des activités selon la politique de souscription 45
Tableau 6 : Illustration de la capacité de souscription 63
Tableau 7 : Récapitulatif du chiffre d'affaires par branche sur 03 exercices 65
Tableau 8 : Etat comparatif des primes par apporteurs 67
Tableau 9 : Répartition par segment d'activité des risques d'entreprises 69
Tableau 10 : Chiffre d'affaire des risques d'entreprises cumulés sur 03 exercices 70
Tableau 11 : chiffre d'affaires par réseau de production 92

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Evolution de la création des entreprises en Côte d'Ivoire de 2015 à 2018..... 21
Figure 2 : Part de marches des entreprises les plus significatives du marché des assurances ivoirien en 2016 23
Figure 3 : Proportion de risques d'entreprises dans le chiffre d'affaires 66
Figure 4 : Répartition des apporteurs sur deux exercices 68
Figure 5 : Evolution de la part des risques d'entreprises par rapport au chiffre d'affaire global.... 71
Figure 6 : Illustration de l'équipe pour la surveillance du portefeuille 79
Figure 7 : Illustration de l'impact de la formation sur la productivité 87
Figure 8 : les composantes de la mutualité des risques d'entreprises 90
Figure 9 : le triangle du cautionnement..... 98

RESUME

Face à un environnement en mutation rapide, à une évolution significative des activités économiques et à une concurrence certaine, aucune compagnie d'assurance ne peut se permettre d'adopter une approche défensive visant seulement à garantir la pérennité de son activité en essayant de défendre des positions déjà acquises sans passer à une approche offensive.

L'assurance a pour rôle d'accompagner le développement du tissu économique et cette activité assurantielle croit avec l'environnement dans lequel elle se situe. Si les entreprises qui constituent le poumon de l'économie générale naissent et croissent en nombre et en volume, l'accompagnement assurantiel doit nécessairement suivre tout en veillant sur l'équilibre technique de la compagnie d'autant que ce segment est le plus prisé. Pour se mettre au diapason de cette évolution et rester compétitifs, les mécanismes, la stratégie, les process de souscription doivent également être mis à jour.

Ainsi, dans le souci de permettre une souscription adéquate des risques liés aux activités d'entreprise il apparait nécessaire pour la compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES d'optimiser sa politique de souscription des risques d'entreprises aussi bien du point de vue de la stratégie que de l'organisation interne.

Il faudra ainsi veiller sur la pérennité des entreprises assurées en portefeuille, conquérir de nouveaux marchés, proposer des garanties adaptées en misant sur la qualité de service sans rompre l'équilibre de la compagnie.

Il s'agit là d'un enjeu stratégique pour la Compagnie et dont la mise en œuvre repose sur 03 piliers: la maitrise du portefeuille, la conquête de nouveaux marchés d'entreprises par des garanties adaptées et l'aménagement des processus internes.

ABSTRACT

Mindful of quick and significant changes of economic activities and tough competition, insurance company cannot afford merely to adopt a defensive approach aimed at ensuring the sustainability of its activities without shifting to an offensive approach to guarantee its acquired position.

The role of insurance is to support the development and its activity depends on the environment. If companies that are the driven force of the general economy, create and extend them included insurance support while following up the company technical balance is the most important.

To stay abreast of this evolution and remain competitive, mechanisms, strategies and application process must also be updated.

In order to give room to proper underwriting to business related risk activities , ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES should optimise its corporate underwriting risk policy from both strategically and internal organizational point of view.

It would be imperative for ensuring the sustainability of the companies with covered portfolio to conquer new markets, to provide adequate guarantee focusing on quality service without tampering the smooth running nature of the company.

It is a strategic challenge of the company whose implementation lies on three pillars: a good management of portfolio, conquering new markets for company through suitable means and internal design process.

SOMMAIRE

DEDICACES i
REMERCIEMENTS ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS iii
LISTE DES TABLEAUX iv
LISTE DES FIGURES v
RESUME vi
ABSTRACT vii
SOMMAIRE viii
INTRODUCTION 1
CHAPITRE PRELININAIRE : GENERALITE SUR LES RISQUES AUXQUELS SONT EXPOSES LES ENTREPRISES ET LA NECESSITE POUR ELLE DE S'ASSURER 5
SECTION I - Approche définitionnelle de l'entreprise 5
SECTION II- Description des risques inhérents à l''entreprise 7
SECTION III- L'importance de l'assurance dans l'essor des entreprises 13
PREMIERE PARTIE : ETAT DES LIEUX DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES 24
CHAPITRE I : PRESENTATION LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION 25
SECTION I- Le cadre de la souscription 25
SECTION II- Mise en Œuvre de la politique de souscription 46
CHAPITRE II- RESULTAT ET ANALYSE DE LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISE 64
SECTION I- Analyse de la structure du portefeuille du département Risques d'entreprises 64
SETION II- La critique des résultats de la politique de souscription 71
DEUXIEME PARTIE : STRATEGIES POUR UNE OPTIMISATION DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES CHEZ ALLIANZ COTE D'IVOIRE 76
CHAPITRE I- DE LA PERENNITE DU PORTEFEUILLE A LA CONQUETE DE NOUVEAUX MARCHES 77
SECTION I- : Assurer la pérennité du portefeuille existant 77
SECTION II- La conquête de nouveaux marchés 81
CHAPITRE II- ADAPTATION A L'EVOLUTION DU MARCHE ET PROPOSITION DE NOUVELLES GARANTIES 95
SECTION I- Les risques classiques 95
SECTION II- Les risques d'un nouveau genre : la cyber assurance 98
CONCLUSION GENERALE 102
BIBLIOGRAPHIE 103
ANNEXES 104
TABLE DES MATIERES 110

INTRODUCTION

« New York n'est pas la création des hommes, mais celles des assureurs. Sans les assurances, il n'y aurait pas de gratte-ciel, car aucun ouvrier n'accepterait de travailler à une pareille hauteur, en risquant de faire une chute mortelle et de laisser sa famille dans la misère. Sans les assurances, aucun capitaliste n'investirait des millions pour construire de pareils buildings, qu'un simple mégot de cigarettes peut réduire en cendres. Sans les assurances, personne ne circulerait en voiture à travers les rues... »[1]

Cette citation HENRY FORD, l'un des plus célèbres hommes d'affaires du 20ème siècle, prend, dans ce 21ème siècle, tout son sens, dans un contexte mondial d'industrialisation généralisée. Elle traduit le fait que toute activité humaine crée un risque, pour soi et pour autrui.

En effet, réduite à sa plus élémentaire éventualité chez le particulier supposé oisif, la réalité du risque croit avec le développement de l'activité de l'individu, plus encore avec celle du groupe pour atteindre son maximum , en passant par les étapes de l'artisanat, de la petite et moyenne entreprise, dans la multiplicité et la diversité des activités de la grande entreprise.

La finalité de toute entreprise est la réalisation du profit, dont la recherche comporte d'autant plus de risques que la mise en œuvre des moyens pour y parvenir est plus importante. Et il est bien certain que c'est dans la très grande entreprise qu'elle atteindra son seuil le plus élevé.

Certains de ces risques comprennent une telle intensité que leur réalisation est susceptible de compromettre la stabilité financière de l'entreprise et même la survie de l'économie du territoire concerné. L'activité d'entreprise est donc source de risque pour elle et pour autrui. Ces risques croissent à mesures que se créent les entreprises.

[1] HENRY FORD : homme d'affaire industriel (1863-1947)

Autant de risques crées supposent qu'autant de solutions soient mises en œuvre pour la prise en compte de ces risques. L'industrialisation, la modernisation des outils de production et les réglementations sans cesse croissantes tendant à l'amélioration du climat des affaires font naitre à foison des entreprises de tout genre.

En Côte-d'Ivoire, selon le CEPICI (Centre de promotion et d'investissement en Côte d'Ivoire), le nombre d'entreprises créées est en hausse de 28% de 2015 à 2017, si bien que les entreprises privées représentent à ce jour 98 % du PIB (Produit Intérieur Brut). Le constat est donc celui d'une tendance à la dynamique de création d'entreprises. Aussi, cette dynamique des entreprises impacte l'économie de façon significative.

De la sorte, autant d'entreprises créées constituent autant de risques pour elles-mêmes, pour autrui que pour l'économie générale. Aussi, l'importance des risques courus n'est pas nécessairement fonction, au regard de l'activité qui les a créés, de la taille de l'entreprise. Leurs conséquences peuvent être proportionnellement plus lourdes pour la petite et moyenne entreprise, du fait de leurs moyens plus limités, mais aussi pour les grandes du fait de leur envergure.

L'entreprise, quelle que soit sa taille doit se préoccuper d'assurer son existence ; elle doit se protéger car confrontée à beaucoup d'aléas qui peuvent perturber ou mettre fin au processus de son développement. Dans cette quête, l'assurance a une place à jouer tant dans la protection que dans l'émergence des entreprises ;

L'assurance est une technique traditionnelle de protection contre les risques. Dès lors, la nécessité de l'accompagnement des entreprises pour se prémunir contre la réalisation de ces aléas futurs s'impose comme une évidence, d'autant plus que l'assurance préserve et permet le renouvellement des outils de production en cas de sinistre des entreprises.

Ainsi l'offre d'assurance aide à accroître l'efficience globale du secteur économique. Mais tous les risques liés aux activités d'entreprise ne sont pas assurables aux même conditions auprès de toutes les compagnies, notamment ceux susceptibles d'entrainer des dommages considérables dans leur ampleur qui échappent à toute prévision statistique d'autant plus que l'assurance est matérialisée par une inversion du cycle de production.

Pour ce faire chaque compagnie procède par l'élaboration d'un ensemble d'axes stratégiques et opérationnels lui permettant de prendre en charge les risques qui lui sont soumis en faisant jouer la mutualité. Cette politique permet à la compagnie de se positionner dans la prise en compte des risques sur le marché des assurances, lequel marché est composé de plusieurs compagnies, toutes désireuses de faire du profit.

Ainsi, comment accompagner efficacement le foisonnement des entreprises ?

De façon locale, comment une compagnie telle peut-elle accompagner efficacement le foisonnement des entreprises quelle que soit leur taille en COTE D'IVOIRE ?

C'est dans ce cadre que s'inscrit ce mémoire de fin de formation du cycle III DESS-A de l'Institut International des Assurances de Yaoundé qui a pour thème : ***« optimisation de la politique de souscription de l'assurance des risques d'entreprises : cas d'Allianz cote d'ivoire assurances »***

La conduite d'une telle problématique repose sur des questions sous-jacentes qui en constituent la quintessence.

- Que renferme la notion de « Risque » pour une entreprise et quel est l'impact de la réalisation des risques pour une entreprise ?
- Quelle est alors l'importance pour une entreprise d'avoir des couvertures d'assurances?
- Dans ce contexte quel est l'importance ou le rôle d'une compagnie d'assurance dans le développement du tissu économique d'un pays ?
- Quelle est la nécessité pour une compagnie d'accompagner cette floraison d'entreprises de sorte à augmenter ses parts de marché sans rompre l'équilibre technique du portefeuille ?
- Comment ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES s'y prend en matière de couverture d'assurances pour les entreprises en ce qui concerne la politique de souscription ?
- Comment rendre meilleure la politique de souscription de l'assurance du département des « Risques d'entreprises » de sorte à la rendre plus compétitive ?

La réflexion s'articulera autour de trois axes majeurs.

Une première partie tentera de faire un état des lieux ou d'expliquer ce qu'est la politique de souscription de l'assurance des risques d'entreprises chez ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES, lequel état des lieux nous permettra de faire une analyse de l'existant et de faire ressortir les enjeux d'optimisation de cette politique de souscription.

Dans une seconde partie, nous tenterons de proposer des pistes de réflexions en vue d'une part d'assurer la pérennité du portefeuille déjà existant tout en partant à la conquête de nouveaux marchés (nouvelles entreprises) tout en proposant des garanties adaptées.

Mais préalablement à ces deux parties, il nous parait nécessaire de fixer le cadre général sur les entreprises, les risques auxquels elles sont confrontées pour déterminer l'importance de l'assurance dans la prise en compte de ces risques potentiels.

CHAPITRE PRELININAIRE : GENERALITE SUR LES RISQUES AUXQUELS SONT EXPOSEES LES ENTREPRISES ET LA NECESSITE POUR ELLES DE S'ASSURER

L'entreprise est soumise à des risques que l'assureur prend en charge de sorte à lui éviter les dommages résultant de la réalisation de ces risques. Mais qu'est-ce que l'entreprise (Section I) ? Qu'est-ce que le risque (Section II). De tels fondements permettront de dégager les enjeux de l'optimisation de la souscription devant l'importance que revêt l'assurance (Section II).

SECTION I - Approche définitionnelle de l'entreprise

Constituée d'un ensemble d'éléments indissociables qui en constituent la structure, l'entreprise est une entité dont la définition ne saurait s'entendre sans la prise en compte de son aspect juridique (Paragraphe I) et de son aspect opérationnel (Paragraphe II)

Paragraphe I- Une entité juridique

L'entreprise est une entité juridique qui est l'émanation d'une combinaison dynamique de ressources pour atteindre des objectifs permanents. Cette entité dans sa création, son fonctionnement et sa dissolution est soumise au respect des règles définies par le législateur. Les entreprises sont régies par l'acte Uniforme sur les sociétés commerciales des pays membres de l'OHADA[2]. Elle peut revêtir plusieurs formes juridiques prévues par l'acte Uniforme sur les Société commerciales. Du point de vue local, notamment en Côte d'Ivoire, la preuve de l'existence d'une entreprise est matérialisée par son inscription au Registre du Commerce et du Crédit mobilier (RCCM). Ce registre est tenu au greffe des Tribunaux de Première Instance du ressort dans lequel se trouve ladite entreprise. En outre, l'entreprise du point de vue juridique fiscal est soumise au code général des impôts. Ce code est un ensemble de textes qui régit les modalités de paiement des types d'impôts à l'Etat dans lequel se trouve l'entreprise.

[2] Organisation pour l'harmonisation en Afrique du droit des affaires

Paragraphe II- Un ensemble de moyens en vue de réaliser un objectif

L'entreprise est un ensemble de moyens mis en commun dans l'intérêt ou le but d'exercer une activité dont l'objectif est en général de réaliser une plus-value financière. De ce fait, elle fait intervenir plusieurs activités susceptibles de créer ou de causer des risques dont la réalisation ou la survenance pourrait être fatale à sa survie et évolue au sein d'un environnement. Cette notion d'environnement est à prendre dans son acception la plus large possible car elle englobe l'environnement juridique conditionnant le fonctionnement, les rapports contractuels et extra contractuels de l'entreprise, les fournisseurs de matières premières, les prestataires de service, les sous-traitants, les clients qui vont générer le chiffre d'affaires attendu ou espéré, les tiers qui ne sont ni clients, ni fournisseurs mais qui peuvent être impactés par l'activité de l'établissement dans son fonctionnement normal.

L'on se rend compte que l'entreprise est nécessairement orientée vers un objectif qui lui est propre : produire/vendre des biens ou des services permettant de générer un chiffre d'affaires et de dégager de la valeur ajoutée[3]. Cette valeur ajoutée résulte de la combinaison, au sein de cette entité de différentes ressources complémentaires :

- Ressources humaines ;

Il s'agit des salariés et techniciens, sans lesquels l'entreprise ou le commerce ne pourrait fonctionner.

- Ressources financières ;

Le capital constitutif de l'entreprise, son chiffre d'affaires et les résultats financiers attendus qui vont lui permettre de réaliser de futurs investissements

- Ressources matérielles ;

Il s'agit là des locaux, les machines, les équipements divers, les matières premières, produits finis, marchandises

- Les données numériques :

Le monde est en pleine mutation avec l'ère de la digitalisation de processus. Les progiciels spécifiques à l'entreprise pouvant contrôler sa production, dossiers informatiques, données personnelles des clients et salariés. D'un savoir-faire spécifique : Spécifique à l'entreprise, ce savoir-faire peut être incarné par un technicien disposant de compétences particulières :

[3] Les assurances dommages aux biens de l'entreprise, Phillipe Laroche, L'argus de l'assurance, 3eme edition,

c'est l'homme clé. Ces ressources toutes autant qu'elles sont restent vulnérables et peuvent faire de l'objet d'agression de nature à bloquer le fonctionnement de l'entreprise en question.

Dans ces conditions, on perçoit bien comment la disparition, même provisoire, de certaines ressources peut empêcher l'entreprise d'atteindre ses objectifs. Dans ce cadre, il importe pour l'entreprise de pouvoir disposer, quelle que soit l'ampleur de la perte subie, de ressources suffisantes pour atteindre ses objectifs fondamentaux.

Toute politique visant à garantir les risques auxquels sont soumises les entreprises se doit de les comprendre et de les connaitre. Une description des risques inhérents à l'activité d'entreprise s'impose par conséquent.

SECTION II- Description des risques inhérents à l''entreprise

Paragraphe I- Définition du risque et condition d'assurabilité

« L'assurance est une opération par laquelle une personne, l'assuré se fait promettre moyennant rémunération, pour lui ou un autre, une prestation par une autre partie l'assureur qui prenant en charge un ensemble de risques les compensent conformément aux lois de la statistiques[4]».

Cette définition du risque fait apparaitre deux aspects de l'opération d'assurance : l'aspect technique et l'aspect contractuel. Alors que l'aspect contractuel met en avant les obligations respectives des parties notamment le paiement de la prime par l'assuré et la réalisation d'une prestation par l'assureur, l'aspect technique fait ressortir la notion de « risque » pris en charge par l'assureur, lesquels doivent être compensés. Il faut pour toute prise en compte des risques en connaitre la définition (A) pour les entreprises, comprendre les conditions d'assurabilité (B) et la connaissance des risques inhérents à l'activité des entreprises (C).

[4] Joseph Hémard, *Théorie et pratique des assurances terrestres*, Paris, 1924

A- Définition du risque

Le risque s'appréhende sous ses caractéristiques qui permettent d'en avoir une approche plus juste et d'en cerner les contours. Le risque peut se définir comme l'éventualité d'un évènement futur(1) et fortuit(2), ne dépendant pas exclusivement de la volonté(3) et dont la matérialisation causerait la perte d'un objet ou tout autre dommage (4).

1) Un évènement futur

Le caractère futur du risque doit s'appréhender comme un évènement non encore réalisé au jour considéré. Il s'agit donc d'un évènement à venir. Pour ainsi dire l'évènement dont s'agit se situe dans le temps à moment postérieur à sa prise en compte.

2) Un évènement fortuit

Le caractère fortuit du risque se rapporte aux circonstances de sa survenance. Il doit s'agir d'un évènement qui se produit « par hasard ».

3) Un évènement qui ne dépend pas exclusivement de la volonté

Le risque ou plutôt sa survenance ne doit dépendre de la volonté d'aucune des parties. Autrement dit sa survenance ne peut et ne doit être imputable à la volonté consciente l'une quelconque des parties en présence notamment assuré et assureur.

4) La matérialisation du risque cause des dommages

Le risque est nécessairement un évènement dont la matérialisation entrainera des conséquences dommageables. En effet, le risque nait de l'existence d'un danger. Le danger est la source de préjudice potentiel ou la situation comportant un préjudice potentiel que l'on redoute. C'est donc la réalisation de ce danger potentiel qui est source de conséquences dommageables.

Par exemple : une machine qui sectionne les deux doigts d'un ouvrier est dangereuse du fait de sa capacité à remplir la fonction essentielle pour laquelle elle a été créée, c'est-à-dire couper, par exemple, une pièce de bois. A l'arrêt, elle ne présente aucun danger. La capacité dangereuse de la machine sera maitrisée par un système de protection

associé aux compétences de l'ouvrier et par l'intégration des composantes de sécurité sur la machine.

Le risque nait donc de l'aléa. Il est, par essence, constitué par un évènement incertain. Cette incertitude peut porter sur plusieurs aspects :

- La réalisation de l'évènement incertain : Nul ne sait si cet évènement se produira ou non.
- Sa date de réalisation : Nul ne connait la date à laquelle surviendra cet évènement
- L'ampleur de la perte ou des dommages qui en résulteront

Un risque se caractérise par deux paramètres :

- ✓ Une fréquence : probabilité de survenance
- ✓ Une gravité : montant des dommages

B- Conditions d'assurabilité du risque

Tous les risques ne sont pas assurables ou du moins doivent remplir certaines conditions en vue de leur assurabilité. Ainsi Pour être assurable, le risque doit remplir certaines conditions : Ils doivent être techniquement assurables (1) et légalement assurables (2).

1) Risques techniquement assurables

Le risque contre lequel on s'assure doit se situer dans le futur. Pour un évènement déjà réalisé il n'y a pas de risque. Le risque doit donc présenter un certain nombre de caractère : Il doit être aléatoire, indépendant de la volonté d'une partie, suffisamment prévisible, évaluable, obéir aux règles de la mutualité, univoque. En effet, la réalisation du risque doit être un évènement aléatoire : l'évènement assurable doit être imprévisible et sa matérialisation doit être due au hasard. Cependant ce risque ne saurait être impossible ou incertain. Aussi la survenance du risque auquel est exposée l'entreprise ne doit pas dépendre exclusivement de la volonté de l'une des parties intéressées et doit être suffisamment prévisible pour qu'on puisse s'en prémunir par l'assurance. Le coût du risque doit être évaluable. La réalisation du risque donne lieu à des dommages que l'assureur doit réparer. Pour ce faire il doit donc déterminer le montant des dommages.

Aussi, les risques que l'on entend assurer doivent être suffisamment nombreux, afin que la mutualité puisse fonctionner correctement : un nombre d'assurés trop faible produirait des résultats très aléatoires, rendant impossible l'activité d'assurance. Ainsi toute politique de souscription d'assurance qui se veut optimale doit nécessairement obéir à la loi des grands nombres pour faire jouer la mutualité en minimisant la probabilité de perte ou de ruine pour la compagnie car la compagnie d'assurance est une entreprise commerciale qui a pour vocation de faire du profit. La réalisation du risque doit être univoque.

Il doit être facile de déterminer si l'événement assuré s'est produit ou non. Si sa survenance ne peut être facilement prouvée, ce sera la porte ouverte aux fausses déclarations de sinistres et aux conflits entre les parties. La politique de souscription se veut être une approche qui ne saurait occulter la technicité du métier d'assurance.

2) Le risque doit être légalement assurable

Le risque légalement assurable est celui dont l'assurance est autorisée par le législateur. En effet, l'assureur ne peut se mettre en marge des textes réglementaires dans sa politique de souscription. Pour des raisons d'ordre économique, social et même politique, la force publique peut être amenée à autoriser l'assurance d'un risque ne répondant pas parfaitement aux conditions d'un risque assurable. Certains risques ne sont pas assurables parce qu'ils se heurtent aux dispositions légales, aux bonnes mœurs ou à la morale. Ainsi, la nature de l'activité exercée par l'entreprise est primordiale dans la mise en œuvre ou l'exécution de la politique que chaque compagnie entend développer. Par exemple, l'assurance relative aux opérations de contrebande, le trafic de drogue et autres stupéfiants interdits, l'exploitation de maison de tolérance ne sont pas admis qu'il s'agisse d'activité exercée par un particulier à titre individuel ou par une entreprise au sens technique du thème. En effet, **l'article 6 du code civil** dispose : ***« on ne peut déroger, par des conventions particulières, aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs »***. Toute politique de souscription aussi dynamique qu'elle soit doit nécessairement prendre en compte ces paramètres fondamentaux qui constituent la base de la technique assurantielle.

Mais la politique d'assurance d'une catégorie de risque doit dans sa conception la plus élémentaire ne peut s'appréhender en dehors de la compréhension des risques auxquels doivent faire face les entreprises qui sont les principales cibles.

Paragraphe II- Des risques liés à l'activité de l'entreprise

« Les risques d'entreprise sont tous les évènements pouvant survenir et qui sont de nature à réduire la rentabilité de l'entreprise, voire à remettre en question son existence.

Il peut s'agir de menaces qui se réalisent, d'erreurs de gestion ou de prévisions ou encore de la survenance d'aléas défavorables [5]».

Toute stratégie repose sur la connaissance d'élément tangible et d'information exacte susceptible de permettre une orientation appropriée dans l'atteinte des objectifs assignés. Aussi la politique de souscription pour le risque d'entreprise repose sur la connaissance des principaux risques auxquels l'entreprise en tant que qu'organisation pourrait faire face. De l'avis de certains auteurs, les risques liés à l'activité d'entreprise peuvent être classés en 05 catégories [6]:

- Les risques juridiques
- Les risques financiers
- Les risques liés à l'élément humain
- Les risques de destruction matérielle
- Les risques issus des produits de service de l'exploitation

A- Les risques juridiques

Les risques juridiques pour une entreprise sont des évènements qui pourraient menacer le fonctionnement de l'entreprise et par conséquent l'exposeraient à un préjudice matériel ou immatériel du fait d'une situation de droit ou d'un fait ou d'un acte juridique. Ce risque peut être dû au non-respect d'une norme en vigueur suivi de multiples conséquences dont la lise en jeu de la responsabilité, d'une atteinte à la réputation, des sanctions. Ces conséquences peuvent altérer les résultats de l'entreprise. Il s'agit du cadre juridique qui définit les limites légales de l'activité de l'entreprise. On y retrouve aussi la notion de responsabilité vis-à-vis des tiers.. Ainsi toute entreprise doit se conformer à un ensemble de lois et de règlements conçus et regroupés dans un ensemble d'ouvrage juridique sans lequel il serait impossible aux entreprises d'exister et d'interagir les unes avec les autres.

---

[5] Bressy « 2004 ».
[6] El Hadj Abdoul Aziz Fall, « ***l'assurance des risques d'entreprises dans les pays de la CIMA*** » Edition l'Harmattan , 2015

Dans l'espace communautaire CIMA, il existe le code de l'assurance dit CODE CIMA qui régit la pratique et le fonctionnement des opérations d'assurances. Y sont adjoints d'autres codes tels que les différents codes civils applicables dans les Etats, codes pénaux qui définissent les infractions et les sanctions qui s'y rattachent.

B- Les risques financiers

A tous les moments de sa vie, l'entreprise fait face à des risques financiers. Les risques financiers représentent un élément central pour l'entreprise dont la mission est la création de richesse et qui par conséquent, doit régulièrement disposer de ressources financières suffisantes pour fonctionner à la constitution, pendant l'activité et pour se développer.

Le risque financier est lié à l'exploitation de l'activité tant en matière d'investissements que de placements sur le marché. De ce fait, toute dérive peut être fatale et entrainer la cessation de l'activité. Aussi l'entreprise étant en relation commerciale avec ses clients, encourt un risque de non-paiement du prix de sa vente ou d'une insolvabilité de son acheteur. La différence entre ces deux situations réside dans le fait que :

- Dans la première, c'est le management de l'entreprise qui est mis en cause, notamment en cas de mauvais placement ;
- Dans la seconde, c'est l'aléa commercial qui est en jeu dans la mesure où plusieurs facteurs peuvent y contribuer tels que le non-transfert du paiement, la situation politique, la mauvaise volonté du client ou son refus systématique de payer.

De telles situations sont de nature à mettre à mal le fonctionnement et la croissance de l'entreprise.

C- Les risques liés à l'élément humain

Les ressources humaines sont indispensables, car sans elles la compétitivité de l'entreprise dans le paysage économique est compromise à court terme, si ce n'est son existence à long terme. Elles participent en grande partie à la production de la valeur ajoutée grâce à leur expertise, permettant ainsi à l'entreprise de survivre dans un milieu concurrentiel.

Les ressources humaines peuvent être à l'origine des conflits sociaux pouvant ralentir la productivité de l'entreprise. Aussi, il est à noter qu'un personnel non motivé peut être enclin à certains comportements tels les retards ou la présence non productive.

D- Les risques de destruction du matériel d'exploitation

Il s'agit de a sauvegarde de l'outil de travail sans lequel l'élément humain ne pourrait mettre en œuvre son savoir-faire. Ces risques matériels visent essentiellement :

- les bâtiments, les machines
- le fonds de commerce, les fichiers clients, les bases de données…

La destruction de ces matériels a donc pour conséquence la diminution d'actifs de l'entreprise.

E- Les risques issus des produits ou services de l'activité de l'entreprise

A cet égard, Il s'agit de biens ou de services dont l'objectif est de répondre aux attentes du public. En réalité, c'est par la combinaison des quatre (04) facteurs ou éléments précédents (juridique, financier, humain et matériel) que l'on peut aboutir au service de qualité que le consommateur attend d'une entreprise. Il suffit qu'il y ait défaillance ou absence de l'un de ces facteurs pour que tout le fonctionnement de l'entreprise soit compromis ou perturbé.

Il s'agit par exemple de la défectuosité des produits mis sur le marché, mettant ainsi en cause la responsabilité du fabriquant.

Dès lors, comment doit se positionner l'assurance ? Ou quel en est l'importance ?

SECTION III- L'importance de l'assurance dans l'essor des entreprises

Paragraphe I- La nécessité des compagnies d'assurance dans la couverture des risques d'entreprises

Toute entreprise, consciente des différents risques auxquels elle pourrait être confrontée et soucieuse de la pérennité de son activité opte pour un choix dans la gestion des risques auxquels elle doit faire face. Ainsi plusieurs solutions sont envisagée (A).

Mais force est de constater que l'assurance se positionne comme le moyen le plus efficace et plus sûr pour l'entreprise à bien des égards(B).

A- Moyen d'action pour la gestion des risques inhérents à l'entreprise.

Pour limiter les risques encourus par l'entreprise, celle-ci songera à plusieurs options : accepter le risque(1), réduire le risque(2), éliminer le risque(3) ou le transférer (4).

1- Accepter le risque

L'acceptation du risque suppose que l'entité concernée accepte volontairement de vivre avec la possibilité qu'un certain événement ait un impact négatif sur ses objectifs d'affaires, sa rentabilité sans s'en prémunir. Elle ne fait rien de particulier concernant ce risque, mais peut potentiellement garder l'œil ouvert pour réagir au bon moment si ce risque survient

Il peut s'agir dans ce cas d'un risque sans graves conséquences, un risque qui a très peu de chance de survenir, un risque sur lequel l'on n'a aucun contrôle, Un risque que l'entité concernée peut tolérer.

2- Réduire un risque

La réduction du risque suppose que l'entreprise décide de prendre des mesures pour réduire la probabilité qu'un évènement ayant un impact négatif sur ses objectifs d'affaires, sa rentabilité survienne ou d'en limiter les conséquences. Il s'agira par exemple d'exiger des fournisseurs une preuve que leurs produits sont conformes à certaines exigences afin d'éviter toutes les éventuelles actions en responsabilité dirigées contre elle.

Cette attitude de réduction s'impose pour plusieurs raisons :

- Un risque assez important en conséquences ou en probabilité pour justifier de s'en occupe ;
- Un risque suffisamment préoccupant ;
- Un risque sur lequel l'on a un certain contrôle.

3- Eliminer le risque

Il s'agira de prendre des mesures pour réduire le risque ou ses conséquences à presque zéro. Il peut arriver qu'il soit possible d'éliminer un risque ou ses conséquences, mais que le coût soit trop élevé ou que les mesures prises dans ce sens empêchent de travailler.

4 - Transférer un risque

L'achat d'une couverture d'assurance demeure la forme la plus classique de transfert pour financement des risques et indemniser des sinistres. En effet une entreprise s'assure en autre pour plusieurs raisons :

- Pour transformer en charge constante d'exploitation une éventuelle catastrophe et obtenir une stabilité dans le temps, du cout des sinistres ;
- Pour transférer à l'assureur la charge financière résultant des accidents et recours éventuels à subir de la part des tiers lésés ;
- Pour profiter du « bouclier » constitué par les compagnies d'assurances dans les discussions avec les tiers lésés ;
- Pour être défendue devant les juridictions avec le maximum d'efficacité et le minimum de frais ;
- Pour bénéficier des moyens administratifs dont les compagnies d'assurances disposent pour le règlement des sinistres.

Tableau 1 : Plan d'action pour gérer les risques d'entreprises en interne

ACCEPTER	REDUIRE
TRANSFERER	ELIMINER

Source : étudiant

A la réalité, l'option de transfert des risques inhérents à l'entreprise semble s'imposer au regard des fonctions remplies par les compagnies d'assurances.

B- Le rôle économique de l'assurance

Le terme d'assurance trouve son origine du latin « ***Securus*** » (Sûr) d'où émane le vocable latin « ***Assecuratio*** » (Sécurité, garantie, certitude… assurance). Le Français a adopté dès lors le terme assurance pour en conserver les consonances retrouvées dans les termes sécurité, sureté, secours.

De façon plus précise, selon Joseph HEMARD[7], *« l'assurance est une opération par laquelle une partie , l'assuré , se fait promettre , moyennant une rémunération , la prime ou cotisation , pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation d'un risque , une prestation par une autre partie l'assureur qui, prenant en charge un ensemble de risque , les compense conformément aux lois de la statistique. »*

La première fonction de l'assurance est d'indemniser ceux qui ont été victime, dans notre cas d'espèce il s'agit des entreprises, d'un préjudice lors de la réalisation des risques assurés. Elle permet de repartir les conséquences dommageables des risques pour que la perte pèse légèrement sur beaucoup plutôt que lourdement sur quelques entités.

L'assurance remplit une fonction de sécurité financière. Au regard de l'assuré, l'assurance a pour rôle de lui conférer la tranquillité d'esprit dont il a besoin.

L'assuré sait qu'il conservera, un minimum de moyen d'existence malgré les malheurs qui peuvent le frapper. Ce besoin de sécurité individuelle auquel répond l'assurance est d'autant plus grande qu'aujourd'hui la vie moderne se caractérise par un accroissement des risques. L'assurance devient donc une véritable nécessité. D'un autre côté, l'assurance contribue à conserver les forces productives du tissu industriel (travail et capital humain), tout au moins de les reconstituer.

L'entreprise peut redémarrer son activité immédiatement après un sinistre grâce à la prise en charge de l'assureur. L'assurance devient ainsi un facteur de production. Elle accroit d'autant plus la puissance économique que les biens nouveaux substitués aux bien détruits peuvent être d'un rendement supérieur, mais aussi par son action préventive en incitant ou même en obligeant les assurés à utiliser les procédés les plus perfectionnés et sûrs.

[7] Joseph HEMARD, Théorie et pratique des assurances terrestres, Paris, 1924

Le rôle économique et social de l'assurance est évident. Il s'agit pour l'assureur de garantir à l'assuré la sécurité des revenus et du patrimoine contre tous les risques auxquels il est exposé.

Paragraphe II- Les raisons du choix de l'assurance pour se protéger

L'assurance, envisagée sous l'angle de solution face au risque auquel doit faire face l'entreprise procède par un mécanisme de mutualisation des risques. Ceci dit, elle ne réduira certes pas les risques de l'entreprise, mais elle demeure un outil financier de protection contre les pertes associées à certains risques. Cela signifie qu'en cas de perte, ou de survenance de sinistre, une certaine indemnisation financière sera versée. Cela peut s'avérer crucial pour la survie de l'entreprise, par exemple, en cas d'incendie qui détruit une usine. La police d'assurance contre les pertes d'exploitation, par exemple, afin d'être assuré contre la perte de bénéfices et des frais généraux plus élevés résultant, d'une machine endommagée serait une solution bien appropriée.

Paragraphe III- Les enjeux d'une optimisation de la politique de souscription de l'assurance des risques d'entreprise dans le contexte du marché Ivoirien ses assurances

L'optimisation est l'acte qui consiste à donner à une machine, une structure, une entreprise le rendement optimal en créant les conditions les plus favorables ou en tirer le meilleur parti possible[8]. Optimiser la politique de souscription consiste à développer une étude d'opportunités prenant en compte la réalité de l'entreprise et de son environnement. Elle permet à l'entreprise de maximiser son approche assurantielle face au besoin d'entreprises sans pour autant rompre l'équilibre technique de la branche concernée, en s'appuyant sur les bons leviers afin de rendre plus attractive la compagnie. Il s'agit en d'autres termes de faire en sorte d'avoir les meilleurs profits possibles. Pour la compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES, une telle optimisation reste indispensable en raison de l'environnement économique structurel global du pays, qui contraste avec le faible taux de pénétration (A). Certaines reformes sur le climat des affaires et l'entrepreneuriat ont rendu propice le foisonnement des entreprises, toutes choses qui peuvent permettre une augmentation des parts des marchés de l'assurance des risques

[8] Définition tirée du petit Larousse illustrée, juillet 2008

d'entreprises de la Compagnie. (B). Enfin, une concurrence caractérisée par un marché des assurances qui est à l'affut des parts de marchés en tout genre .Dans cette optique une optimisation s'avère nécessaire (C).

A- Un environnement économique marqué par des indicateurs économiques propices qui contraste avec une faible pénétration de l'assurance des risques d'entreprises

1- Une performance généralisée

Selon le Quantum Global Research Lab, la Côte d'Ivoire est l'économie ayant la croissance la plus rapide d'Afrique, et obtient des résultats relativement bons aux plans de la liquidité et facteurs de risques, comme le taux d'intérêt réel, le risque de change et le ratio de la balance courante. La valeur des Investissements directs étrangers (Ide) vers l'Afrique est estimée à 59 milliards de Dollars (un peu plus de 30 000 milliards de FCFA) et la COTE D'IVOIRE se situe en pole position. Les Etats-Unis d'Amérique se positionnent en tête des apporteurs d'Ide en Afrique, suivis par le Royaume-Uni, la France, la Chine[9].

2- Une dynamique à la création des entreprises

La Cote d'Ivoire connait une croissance qui draine dans son sillage la création d'entreprises de toute catégorie. Ainsi, d'après les chiffres publiés par le CEPICI, le nombre d'entreprises créées est en hausse de 28% à ce jour. Le constat est donc celui d'une tendance à la dynamique de création d'entreprise. Cette dynamique des entreprises impacte l'économie, ce qui a permis au pays de gagner 35 places au classement Doing Business. Selon le Gouvernement de l'Etat de Côte D'ivoire, les entreprises représentent 98% du PIB. A l'inverse, le taux de l'assurance reste très faible aussi bien pour les particulier que pour les entreprises en raison de la perception négative qu'elles ont vis-à-vis de l'assurance.

Le taux de pénétration de l'assurance dans une économie est la part que représente ce secteur dans le PIB[10] (Produit Intérieur Brut). Plus particulièrement le taux de

[9] Etude réalisée-par Quantum Global Research Lab rendues lors de l'Africa Ceo Forum 2018

[10] PIB : Produit intérieur Brut. Il s'agit d'un indicateur économique qui permet de déterminer la part

pénétration représente la part du PIB qui sera allouée à l'achat d'une couverture d'assurance. Le marché Ivoirien de l'assurance enregistre un taux pénétration de l'ordre d'environ 1% toute branche confondue.

B- Une réglementation favorable à la création d'entreprises

La Cote d'Ivoire en sa qualité de membre de l'OHADA[11] (Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des Affaires) n'échappe pas à ce corpus de règles qui s'appliquent aux pays membres. En effet, outre le cadre juridique et formel tels que précisés par le législateur communautaire OHADA en la matière, la Code d'Ivoire s'est dotée d'un ensemble de règles pour segmenter et cibler les entreprises. Désormais, la loi en Côte d'Ivoire subdivise et définit les entreprises en plusieurs catégories[12] :

- la micro entreprise qui emploie en permanence moins de 10 personnes ou qui réalise un chiffre d'affaires annuel hors taxe inférieur ou égal à 30 Millions de francs CFA ;
- La petite entreprise, définie comme une entreprise qui emploie en permanence moins de 50 personnes ou qui réalise un chiffre d'affaires annuel hors taxe supérieur à 30 millions de francs CFA ;
- La moyenne entreprise, définie comme une entreprise qui emploie en permanence moins de 200 personnes, ou bien réalisant un chiffre d'affaires annuel hors taxe de supérieur à 150 millions de francs CFA et inférieur à 1 milliards de francs CFA ;
- La grande entreprise se présente comme une entreprise qui emploie en permanence plus de 200 personnes, ou bien réalisant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 1 milliard de franc CFA.

Parlant de la structure des entreprises, il est à noter que les entreprises ivoiriennes bénéficient depuis 2011 d'allègements de charges de la part de l'Etat et d'aides à l'accès au crédit Aussi, les entreprises notamment les P.M.E [13]représentent 80% du tissu économique. Les grandes entreprises sont les entreprises qui réalisent un chiffre d'affaires annuel de plus de 1 milliard de francs CFA. Ces grandes entreprises sont inscrites dans un

[11] OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droit des affaires crée par traité le 17 Octobre 1993 par les pays membre de la zone franc et ratifié par la Cote d'Ivoire par décret N° 95-74 du 04 septembre 1955.
[12] Loi n° 2014-140 du 24 mars 2014
[13] PME : Petite et Moyenne Entreprise

fichier dressé par la Direction des Grandes Entreprises de la Direction Générale des Impôts de Côte d'Ivoire.

Tableau 2 : Répartition des entreprises selon leur taille et leur chiffre d'affaire

NATURE DE L'ENTITE	NOMBRE DE SALARIES	CHIFFRE D'AFFAIRES HT
La micro entreprise	**Moins de 10 personnes**	**≤ 30 millions de F cfa**
La petite entreprise	**moins de 50 personnes**	**≥ 30 millions de F cfa**
La moyenne entreprise	**moins de 200 personnes**	**≥ 150 millions < 1 milliards Fcfa**
La grande entreprise	**Plus de 200 personnes**	**≥ 1 milliards F cfa**

Source : étudiant

En 2015, le Centre de Promotion des Investissement en Côte D'Ivoire (CEPICI) a enregistré la création de 9430 entreprises pour 41.693 emplois directs, accordé l'agrément à 167 sociétés pour un volume d'investissements de 670 milliards FCFA.[14] L'une des avancées notables dans l'environnement des affaires en Côte d'Ivoire est le dynamisme de l'entrepreneuriat national avec les mesures d'allègements des conditions de création d'entreprises. Ce dynamisme qui s'est traduit par une hausse de 45% de la création d'entreprises au Guichet Unique par rapport à 2014 témoigne de l'impact positif des réformes entreprises, notamment celles fixant les frais de création d'entreprise à 15.000 FCFA avec l'annulation du capital minimum de un million FCFA pour les SARL et l'annulation de l'obligation de passage devant le notaire.

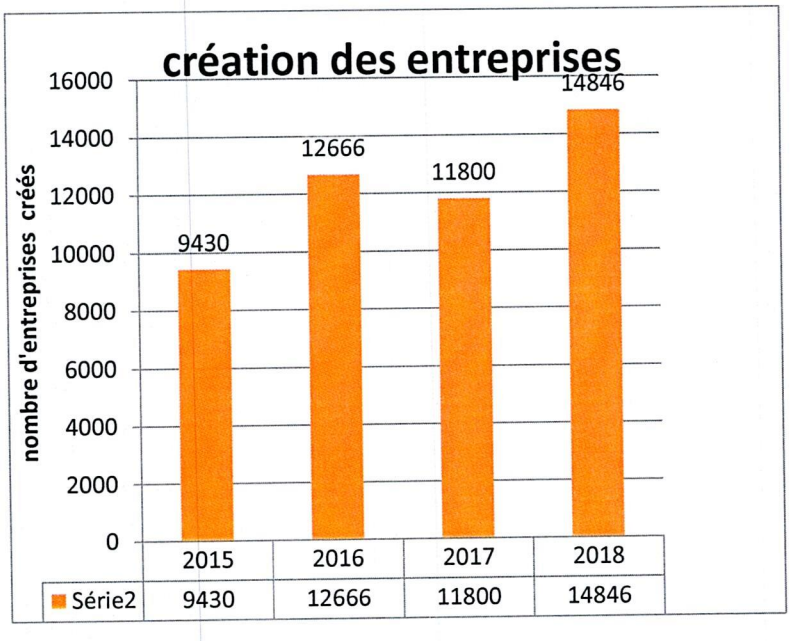
Les différentes réformes ont permis d'enregistrer une modernisation accentuée par une facilitation de la création des entreprises qui en réduit le délai à 48 h maximum pour la création. Selon cette agence, le pays a enregistré 672 milliards d'investissement en 2016 avec la création de 12 666 entreprises privées au cours de la même année.[15]

[14] http://www.gouv.ci
[15] Site internet du CEPICI http://cepici.gouv.ci

En 2017, 11.800 sociétés ont été créées dont 227 agréés pour un volume d'investissement de 466 milliards FCFA. De janvier à juin 2018, 7.423 entreprises ont été créées contre 6.267 sur la même période en 2017. Sur les 7.423 entreprises créées, 70% sont des sociétés à responsabilité limitée (SARL), 26%(entreprises individuelles), 2% de sociétés anonymes et 2% de succursales[16]. Sur la même tendance, et d'après un calcul arithmétique, On devrait obtenir pour le deuxième semestre un nombre quasiment identique à celui du premier semestre, culminant à 14846 entreprises en 2018.

Tableau 3: Récapitulatif des entreprises créées en Côte d'Ivoire de 2015 à 2018

ANNEE	ENTREPRISE CREES	% D'EVOLUTION
2015	9430	45%
2016	12666	26%
2017	11800	-7%
2018	14846	21%



Source : Etudiant

Figure 1 : Evolution de la création des entreprises en Côte d'Ivoire de 2015 à 2018

[16] Rapport CEPICI 2018 Lire sur https://www.afrique-sur7.fr/398191-7400-entreprises-creees

C- L'augmentation des parts de marché dans le segment des entreprises devant une concurrence de plus en plus rude

Le marché Ivoirien de l'assurance reste le plus dynamique de la zone avec plus de 300 milliards de chiffres d'affaires. Ce marché compte plus de 35 Compagnies d'assurance (vie et non vie) qui se donnent à une concurrence dans la conquête des parts de marchés. Le caractère attrayant de ce marché enregistre la naissance de plusieurs compagnies toutes désireuses d'avoir des parts de marché, toute chose qui crée l'émulation sur le marché. Il faut donc être plus performant pour se maintenir à un niveau acceptable, de développer des stratégies pour rester compétitif, attaquer de nouveaux segments pour une rentabilité plus accrue. Le chiffre d'affaire des principales compagnies non-vie sur le marché en dit long cette émulation des compagnies.

Tableau 4 : Marché 2016 de l'assurance non vie en Côte d'Ivoire

- En millier de francs CFA

	Chiffre d'affaires 2015		Chiffre d'affaires 2016		Part de marché 2015	Evolution 2015 à 2016
	En F CFA	En USD	En F CFA	En USD		
SAHAM	44 929 199	74 852	50 501 377	81 230	29,8 %	12,4 %
ALLIANZ	19 339 799	32 220	19 456 286	31 286	11,5 %	0,6 %
NSIA	17 496 995	29 150	15 825 253	25 447	9, 3%	- 9,6%
AXA	13 838 663	23 055	15 50 209	24 934	9,1 %	12,0%
SUNU	11 080 142	18 459	13 810 758	22 208	8,1%	24,%
ATLANTIQUE	8 246 582	13 739	10 150 115	16 321	6,0	23,1
SIDAM	6 370 876	10 614	6 735 540	10 831	4 %	5,7 %
TSA	3 870 128	6 448	5 521 451	8 878	3,3 %	42,7 %
MATCA	4 596 601	7 658	5 019 820	8 072	3,0 %	9,2 %
GNA	6 529 043	10 877	4 349 450	6 994	2,6 %	-33, 4 %
ATLAS	3 412 219	5 685	4 167 603	6 701	2,5 %	22,1 %
SERENITY	5 057 034	8 425	4 054 432	6 520	2,4 %	-19, 8%
AMSA	3 655 332	6 090	3 833 094	6 164	2,2 %	4,9 %
SAFA	2 516 065	4 192	2 789 190	4 485	1,6 %	10,9 %
AAA	1 886 316	3 143	2 680 254	4 310	1,6 %	42,1 %
FEDAS	2 673 566	4 454	2 134 529	3 432	1,3 %	-20,2 %
LOYAL	4 186 780	6 975	1 718 845	2 764	1,0 %	-58, 9 %
SAAR	-	-	1 163 334	1 871	0,7%	-
Total	159 685 430	266 036	169 432 540	272 448	100%	6,1%

Source : Atlas magasine 2017

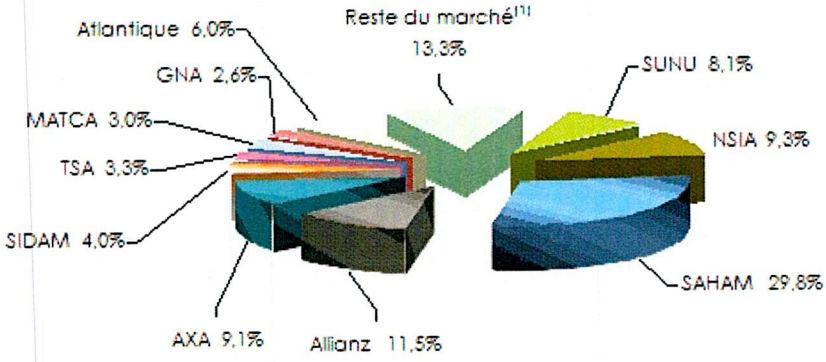


Figure 2 : Part de marches des entreprises les plus significatives du marché des assurances ivoirien en 2016

Si l'on part du postulat de l'assurance des d'entreprises notamment les risques dommages et responsabilités qui se situent dans l'assurance non-vie, la part de marché de la compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES est au moins deux (02) fois inférieure à celui du leader. Or la tendance est à la conquête des parts de marché vu l'essor économique d'une nation qui se reconstruit après des années de troubles et qui renoue avec un attrait particulier pour l'entrepreneuriat d'une part et pour l'investissement. Des parts de marchés restent encore à conquérir, d'où l'optimisation de la politique de souscription de l'assurance des risques inhérents aux entreprises.

Conclusion partielle

Pour toutes les raisons évoquées supra, il y a lieu de dynamiser la politique de souscription tout en gardant l'équilibre technique. En somme, il s'agit d'avoir une politique qui favorise l'accompagnement optimal des entreprises et développant son activité. L'on ne pourra proposer les stratégies pour y parvenir (II ^{eme} Partie) qu'à la condition d'avoir fait un état des lieux global de la politique de souscription (I ^{ere} Partie).

PREMIERE PARTIE : ETAT DES LIEUX DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES

CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION

La politique émane de la volonté du groupe ou de celle de la direction générale. Son application et son suivi relèvent des différentes directions, notamment la Direction souscription en ce qui concerne les Risques d'entreprises. La politique de souscription édicte les règles, les procédures claires à partir desquelles on peut accepter ou refuser les risques. C'est la boussole de l'entreprise, elle fixe les règles de tarification, la sélection et définit les différentes branches dans lesquelles la société doit exercer et exclure les risques n'entrant pas dans sa vision. La politique de souscription reste un instrument important pour la compagnie. C'est pourquoi le directeur de la souscription doit l'évaluer et faire des recommandations allant dans le sens de l'adapter aux réalités de l'environnement du département de sorte à accroitre la rentabilité, acquérir des parts de marchés tout en restant le plus technique possible. Cette politique de souscription quoique dans une optique de dynamisation doit être étroitement liées à l'intérêt de l'entreprise. Elle s'inscrit dans un cadre général qu'il est important de comprendre (I) avant de d'aborder de façon pratique la mise en œuvre de la politique (II).

SECTION I- Le cadre de la souscription

Le cadre de la souscription s'entend de l'environnement général dans lequel se déroule la souscription. Cet environnement prend en compte les règles communes à toutes les assurances de dommage qui constitue le socle de toute souscription (Paragraphe I). Cette politique est bâtie autour d'une organisation qu'il conviendra également d'analyser (Paragraphe II) ainsi que les outils et le périmètre de la souscription (Paragraphe III).

Paragraphe I- Le cadre juridique de la souscription

La souscription est un acte par lequel la compagnie accepte ou refuse de garantir un risque. La matière première de la souscription demeure le contrat d'assurance entre l'entreprise et la compagnie. En effet l'entreprise souscrit à un contrat d'assurance auprès de la compagnie qui accepte de garantir les risques. La prise en compte ou le refus de tels risques repose sur corpus de règles obligatoires édicté pour l'ensemble des compagnies exerçant sur le territoire de l'espace Cima. Ces règles encadrent la naissance du contrat (A), la vie du contrat (B) et la Fin du contrat (C).

A- La naissance du contrat

Selon le code civil, *« le contrat est une convention par laquelle une ou plusieurs personnes s'obligent, envers une ou plusieurs autres, à donner, à faire ou à ne pas faire une chose»* [17].Ce contrat est un accord de volonté entre la compagnie qui accepte de couvrir les risques de l'entreprise et de celle-ci en contrepartie du paiement d'une prime ou cotisation.

1- La prise d'effet du contrat

La prise d'effet du contrat d'assurance est subordonnée au paiement de la prime par le souscripteur ou par toute autre personne y ayant intérêt. Ainsi revient-il à l'entreprise qui désire être couverte de payer entre les mains de la compagnie auprès de qui elle s'assure une somme d'argent appelée prime d'assurance ou cotisation à l'effet de faire jouer les garanties mentionnées dans le contrat d'assurance qui lie les deux partie. Toutefois par dérogation à ce principe, certains délais de paiement peuvent être accordés aux entreprises dans les conditions prévues par l'article 13 du code CIMA.

2- Le paiement de la prime

La prime et les accessoires de primes dont le montant est stipulé au contrat, ainsi que les impôts et taxes sur les conventions d'assurances doivent être payés à l'assureur. Les primes sont payables au siège de la compagnie ou des intermédiaires aux conditions fixées par l'article 13 du code CIMA.

[17] Article 1101 du code civil

Dans le cas où le paiement est fait au domicile des coutiers ou agents généraux, ceux-ci ne peuvent encaisser des primes ou des fractions de primes ou faire libeller ou de recevoir des chèques libellés à leur ordre. Cette interdiction ne s'applique cependant pas au paiement effectué en espèces n'excédant pas la somme de un million (1.000.000) F CFA par police et aux paiements par chèques libellés à l'ordre de l'assureur. A défaut de paiement de la prime dans le délai convenu, le contrat est résilié de plein droit et la portion de prime courue reste acquise à l'assureur sans préjudice des frais éventuels de recouvrement et de poursuite.

B- La vie du contrat

1- La durée du contrat

Le contrat est conclu pour la durée fixée aux conditions particulières du contrat selon l'article 24 du code CIMA. A la souscription, il est remis au représentant de l'entreprise assurée un contrat d'assurance composé de trois parties qui sont : les conditions générales, les conditions particulières et les conventions spéciales. Lorsque le contrat prévoit une clause de tacite reconduction, il est à l'expiration de l'année d'assurance en cours, reconduit automatiquement d'année en année, sauf en cas de défaut de paiement de la prime ou dénonciation par l'une ou l'autre partie. Celle-ci doit intervenir au moins deux mois (02 mois) avant la date d'expiration.

2- Les obligations des parties

Dans le courant de l'exécution du contrat, des obligations pèsent aussi bien sur l'entreprise souscriptrice que sur la compagnie assureur. En effet, le contrat étant établi sur la base des déclarations du souscripteur, ainsi la prime est fixée en conséquence.

- **A la souscription**

L'entreprise souscriptrice doit répondre exactement aux questions posées par la compagnie d'assurance notamment dans le formulaire de déclaration du risque par lequel l'assureur l'interroge lors de la conclusion du contrat sur les circonstances pouvant permettre l'appréciation du risque.

- **En cours de contrat**

L'entreprise souscriptrice déclarer toute modification par lettre recommandée affectant un des éléments dont la déclaration est spécifiée au questionnaire proposition et propres au risque assuré. Cette déclaration est faite préalablement à la modification, si celle-ci résulte du fait de l'entreprise souscriptrice dans un délai de 15 jours à partir du moment où l'un ou l'autre en a eu connaissance. Lorsque cette modification constitue une aggravation selon l'article 15 du code CIMA, telle que si le nouvel état de chose avait existé lors de la conclusion du contrat la compagnie n'aurait pas contracté ou ne l'aurait fait que moyennant une prime plus élevée, la déclaration est faite sous peine de sanctions et la compagnie a la faculté, soit de résilier le contrat en remboursant le fraction de prime non courue, soit de proposer un nouveau taux de prime.

- **Les sanctions**

La réticence, la fausse déclaration intentionnelle, l'omission ou la déclaration inexacte dont la mauvaise foi n'est pas établie entrainent, lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent l'opinion pour la compagnie, l'application selon les cas, des sanctions prévues opposables au souscripteur en vertu de l'article 18 et 19 du code CIMA.

3- Les sinistres

Le sinistre est la réalisation de l'évènement aléatoire contre lequel l'entreprise s'assure auprès de la compagnie. En cas de sinistre, l'entreprise souscriptrice en fait la déclaration à la compagnie dès qu'elle en a eu connaissance dans un délai de Cinq **(05)** jours ouvrés par écrit. Ce délai est ramené à 48 heures pour les sinistres vols.

L'entreprise assurée doit fournir à la compagnie tous les renseignements sur les circonstances du sinistre. En outre, l'entreprise doit transmettre à la compagnie dans les quarante-huit (48) heures au plus tard et dès réception, tous avis, lettres , convocations, assignation actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressées remis ou signifié à lui-même ou à ses préposés, soit à la requête des parties lésées, soit à la requête du ministère public, ainsi que toutes les pièces de procédure, convocation, lettres et tous les avis et avertissements.

L'entreprise est déchue de son droit à la garantie pour le sinistre en cause en cas de fausse déclaration faite sciemment sur la date, les circonstances et les conséquences apparentes de celles-ci. Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant en dehors de la compagnie ne lui sera opposable.

4- La coassurance

La souscription d'un risque constitué par une entreprise peut, en fonction de la nature du risque et des capitaux assurés, faire appel à la coassurance. La coassurance est un partage horizontal du risque assuré entre plusieurs compagnies. En cas de stipulation de coassurance aux conditions particulières, les garanties du contrat ainsi que les primes correspondantes sont reparties entre la compagnie apéritrice d'une part et les compagnies d'assurances désignées aux conditions particulières d'autre part suivant les pourcentages pour chacune d'elles.

Les compagnies d'assurance désignées aux conditions particulières délèguent à la compagnie apéritrice tout pouvoir pour les représenter, recevoir toutes les déclarations, en donner acte, recevoir les primes, en donner bonnes et valides quittances, acquitter auprès du trésor les taxes et droits d'enregistrements afférents aux dites primes, régler ou transiger tout sinistre, recevoir tous avis, toutes communications, et ce dans la limite du pouvoir que leur confère la police, sans que la compagnie apéritrice ne puisse encourir une responsabilité quelconque vis-à-vis des assureurs du fait de ses attributions.

5- La réassurance

La réassurance peut se définir comme la technique par laquelle un assureur transfère sur une autre entreprise, tout ou partie des risques qu'il a souscrit afin de limiter ses engagements, d'écrêter les sinistres graves. La souscription d'un risque constitué par une entreprise peut, en fonction de la nature du risque et des capitaux assurés, donner lieu à réassurance. La réassurance est un partage vertical du risque assuré entre une compagnie d'assurance et une compagnie de réassurance. L'idée qui dirige les relations de réassurance est celle d'un partage de sort de l'assureur par le réassureur.

C- La fin du contrat

Le contrat d'assurance souscrit par une entreprise auprès d'une compagnie peut prendre fin de plusieurs façons.

1- L'échéance

Le contrat est conclu pour la durée fixée aux conditions particulières selon l'article 24 du code CIMA. Le terme déterminé du contrat par les parties constitue l'échéance. A terme du contrat, sauf le cas d'une tacite reconduction, les obligations réciproques de chaque partie, notamment celles de l'entreprise d'une part et la compagnie d'autre part cessent de sorte qu'il n'y a plus lieu à paiement de prime ni de couverture de garantie.

2- La résiliation

Le contrat conclu entre la compagnie et l'entreprise peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans certaines conditions.

D'une part, cette résiliation peut être faite par la compagnie à l'encontre de l'entreprise dans plusieurs cas de figure. La compagnie peut sur son initiative résilier le contrat la liant à l'entreprise en cas d'aggravation du risque au sens de l'article. Il s'agit là d'une circonstance modifiant substantiellement le risque de sorte que celle-ci en change la nature. Cette résiliation peut également intervenir dans le délai de 03 trois mois après un sinistre garanti. La résiliation après sinistre ne prendra effet qu'à l'expiration d'un préavis d'un (1) mois à dater de la notification à l'entreprise par lettre recommandée ou acte extrajudiciaire, ou par tout autre moyen. Passé ce délai d'un (01) mois après que l'entreprise ait eu connaissance du sinistre, la compagnie ne pourra se prévaloir de celui-ci pour résilier le contrat s'il a déjà accepté le paiement d'une prime ou d'une fraction de prime correspondant à une période postérieure audit sinistre. En cas de faillite ou de liquidation judiciaire de l'entreprise, la résiliation peut être à l'initiative de la compagnie.

D'autre part, la résiliation peut être à l'initiative de l'entreprise. Tel sera le cas en cas de disparition de circonstances aggravantes mentionnées dans la police e si la compagnie ne consent pas à la diminution de la prime correspondante au sens de l'article 15 du code CIMA.

En outre en cas de résiliation par la compagnie du contrat après un sinistre, l'entreprise a le droit dans un délai d'un (01) mois à dater de la notification par la compagnie, de résilier les autres contrats souscrits par elle auprès de ladite compagnie, avec effet un (01) mois après la notification faite à la compagnie. La résiliation du contrat dans le chef de l'entreprise peut intervenir dans le chef de l'entreprise en cas de révision unilatérale de la prime par la compagnie.

Paragraphe II- le cadre technique de la souscription

La souscription des risques pour une compagnie repose sur une stratégie qui est elle-même l'émanation d'une stratégie globale du groupe et de l'architecture qu'il représente sur le marché des entreprises. Cet instrument est un outil qui demeure au service de ses objectifs. Elle doit s'articuler autour de plusieurs axes prioritaires qui en déterminent la quintessence en lui permettant l'atteinte de ses objectifs globaux. Ces axes prioritaires reflètent la volonté de la compagnie et ses objectifs de positionnement sur le marché des assurances dans la branche des risques d'entreprises. De la sorte toute acceptation ou tout refus d'un risques d'une quelconque repose lesdits axes.

A- La rentabilité technique des opérations

La rentabilité se définit comme le caractère de ce qui procure un bénéfice. La rentabilité mesure la capacité de l'entreprise à dégager un résultat en utilisant l'ensemble de ses moyens. Elle met en cause le rapport entre le résultat et les actifs investis pour sa réalisation. Cette rentabilité mesure l'efficacité opérationnelle de l'entreprise.[18] Il faut en outre que l'ensemble des activités liées à la souscription des risques d'entreprises focalisent sur la réalisation d'une rentabilité durable, qu'elle soit brute ou nette, ainsi qu'un rendement du capital net durable .A ce titre, le bénéfice requis pour chaque produit devra prendre en compte son risque relatif et le montant du capital alloué permettant de soutenir les activités jusqu' à extinction des engagements.

[18] *Diagnostic financier des entreprises d'assurances* par Jean Damascène Ruzigande Université Libre de Kigali

B- Le développement des parts de marchés

La part de marché s'entend des pourcentages de vente de la compagnie par rapport aux ventes totales du secteur, ou pour un type de produit donné. La part de marché peut être calculée en volume ou en valeur en considérant le chiffre d'affaire.

En ce qui concerne la politique en la matière de souscription, l'accent est mis sur les affaires durables et rentables. Pour cela la politique s'attèle à garantir une bonne cohérence, aligner l'appétence au risque local et celle du groupe Allianz, éviter les risques indésirables, excessifs ou cumulés ce qui aura pour effet de protéger l'apport en capital du groupe ALLIANZ.

Pour le groupe Allianz, ces normes posent les principes de stratégie de gestion et de souscription technique et doivent être mises en œuvre et complétées par certaines autres directives en matière de souscription. En effet, la souscription appelle une évaluation rigoureuse des risques et un traitement adéquat de ceux-ci.

C- La sélection et la fidélisation des apporteurs aux méthodes de travail

Les apporteurs constituent des acteurs majeurs dans la chaine de la souscription des risques. La politique de souscription repose sur la sélection de ceux-ci dans l'optique de l'équilibre du portefeuille. Ces apporteurs se répartissent en agents généraux, coutiers, mandataires non-salariés. Ceux-ci font l'objet d'une sélection rigoureuse qui tient compte de leur portefeuille, de leur agrément pour exercer, de leur situation géographique et font l'objet d'une enquête de moralité avant tout partenariat avec ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES. A ce titre, sur plus de 300 coutiers que compte le marché Ivoirien, ALLIANZ TIRAD n'en a agréé que 63 soit 21%. Ces apporteurs doivent se conformer dans leur approche du risque aux normes ALLIANZ de la compagnie.

D- La préférence d'intervention en tant qu'apériteur

La politique consiste lorsque les capacités souscription sont atteintes pour un risque, de faire appel soit à la réassurance facultative, soit à la coassurance, soit simultanément aux deux. La réassurance peut se définir comme la technique par laquelle une compagnie d'assurance transfère sur une autre compagnie, tout ou partie des risques qu'il a souscrits afin de limiter ses engagements, d'écrêter les sinistres graves.

L'idée qui dirige les relations de réassurance est celle d'un partage de sort de l'assureur par le réassureur : l'opération de réassurance est fondée sur la bonne foi des parties et implique généralement un partenariat durable dans le temps. On la considère comme un partage vertical du risque.

La coassurance quant à elle est une technique qui consiste à partager le risque en un certain nombre de parts égales ou non reparties entre plusieurs assureurs. C'est un partage horizontal du risque. Ici chaque Co assureur est garant de la part acceptée, sans solidarité avec les autres. Dans cette opération, est dit apériteur celui d'entre les co-assureur qui établit la police, les quittances, encaisse les primes et les repartit entre eux et perçoit à ce titre une commission d'apérition. La politique de souscription repose sur la préférence en qu'apériteur pour les risques cédés en coassurance.

E- L'appétence au risque par branche d'assurance

L'appétence au risque est le quantum des risques que la compagnie est prête à assumer pour atteindre un niveau souhaité de rentabilité. C'est donc le niveau global de risque qu'une entité est prête à prendre dans la réalisation de ses objectifs stratégiques notamment sa rentabilité, sa croissance à l'aune de son business plan[19]. Il s'agit de la typologie ou du profil des risques d'entreprises que la compagnie entend avoir dans son portefeuille de façon privilégiée. La politique de souscription est donc fonction de l'appétit que la compagnie a pour l'assurance d'un tel ou d'un tel autre risque. Au sein du la Compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES, la politique en matière de souscription est de ne pas souscrire des engagements supérieurs à la capacité définie dans le guide de souscription de façon automatique. Des limites d'acceptation de souscription en tant qu'engagement maximal par risque /contrat sont définies par la direction locale de toutes les branches d'assurance sous réserve du respect intégral des normes de sécurité du groupe.

Ces piliers constituent un moyen déterminant de la performance et constitue un maillon d'une chaine cohérente constituée également de la stratégie globale, de la gamme de produit, des compétences et de la discipline de souscription sans oublier la capacité d'analyse et de prévention des risques, des traités de réassurances.

[19] www.institutdesactuaires.com/ *L'appétence au risque*, journée d'étude IARD Reims 10 Avril 2012, Hervé Odjo.

Comment est organisée cette souscription ?

Paragraphe II- Organisation de la politique souscription des risques d'entreprises

La souscription est bâtie un ce autour d'une certaine organisation qui la rend effective. Le service des Risque d'entreprise qui a en charge la souscription des risques d'entreprise pour la compagnie fait parte intégrante du dispositif d'ensemble d'ALLIANZ ASSURANCES COTE D' IVOIRE. A cet effet, La politique de souscription est animée par plusieurs acteurs (A) et destinée à une cible précise (B).

A- Les acteurs

Le concept « politique » est défini comme l'ensemble des règles et institutions qui s'imposent à elle-même une collectivité pour vivre en sécurité. [20] Cette politique joue un rôle déterminant d'autant qu'elle fixe les objectifs à atteindre, détermine les orientations de la compagnie.

Plusieurs acteurs sont concernés. Il s'agit du directeur général (1), le Directeur souscription (2), les agents souscripteurs (3), les participants au réseau de distribution(4), la réassurance (5).

1- La direction générale

La direction est garant de la politique de souscription de la compagnie. L'action de la direction générale en matière de souscription s'inscrit dans la vision globale. En ce qui concerne la compagnie, le Directeur Générale pilote la politique de souscription au plan local. Il dispose à cet effet de pouvoirs étendus qui lui permettent de nommer les collaborateurs dont la compétence est avérée du point de vue technique, de signer les documents qui relèvent de sa seule compétence en matière de souscription. En effet, le Directeur Générale, nomme à des postes de responsabilité les agents souscripteurs, détermine en accord avec le directeur de la souscription la capacité de souscription de chaque agent souscripteur sur proposition du directeur souscription. Il signe les délégations d'indemnités [21] lorsque le client en formule le besoin.

---

[20] Jean Yves Capul & olivier GARNIER, Dictionnaire d'Economie et des sciences sociales, Ed Hatier, juin 200, Paris p. 293

[21] Délégation d'indemnité : Elle consiste en un transfert du bénéfice du contrat d'assurance au profit d'un établissement de crédit

2- Le directeur souscription

Le Directeur souscription est chargée de la mise en œuvre pratique de la politique de souscription et en constitue la cheville ouvrière. Il anime la politique de souscription, coordonne les actions et activités de souscription. Il détermine les taches des agents souscripteurs, répartit entre eux les affaires, attribue les portefeuilles selon les courtiers entre les membres de son équipe. Il est le garant des processus et procédures de souscription. Il est garant de la mise en œuvre des règles de souscription et de tarification des contrats et prestations d'assurance des assurés en veillant à l'équilibre technique et financier de la compagnie. Il analyse la solvabilité du risque à garantir.

Il prend les options de coassurance / réassurance des affaires dépassant les capacités d'engagement de la filiale avant de l'affecter à un agent souscripteur. Le Directeur souscription valide ou amende, si besoin, les propositions établies par les agents souscripteurs

3- Les agents souscripteurs

Les agents souscripteurs sont chargés des cotations, de la tarification, de la rédaction des contrats, du renouvellement des contrats. Ils sont chargés en outre de l'élaboration des avis d'échéances, de la réalisation avenants, du suivi des affaires à eux transmis par le Directeur de la Souscription.

En effet, les agents souscripteurs sont astreints au respect de la politique de souscription de la compagnie dans leur cotation et exerce leur mission en conformité avec celle-ci. Ils veillent à ce que les garanties offertes correspondent effectivement aux besoins de la clientèle tout en ne risquant pas de déséquilibrer le résultat financier de la mutualité des risques acceptés.

4- Les participants au réseau de distribution

Le réseau de distribution est constitué de des agents généraux, les courtiers, les bureaux directs, la bancassurance, les agents mandataires. Ceux-ci participent à la souscription d'autant qu'ils sont des canaux par lesquels la cible de la politique de souscription peut être atteinte.

a) Les agents généraux

Ils sont les mandataires de la Compagnie dans une localité précise. Ils sont liés à la compagnie par un traité de nomination qui régit la collaboration et qui délimite leurs pouvoirs et leurs missions. Ce traité fixe également le mode de rémunération. Pour exercer, les agents généraux doivent répondent à des exigences réglementaires telles que la souscription d'une assurance responsabilité civil professionnelle, avoir un agrément du ministre de tutelle et le dépôt d'une caution de 10.000.000 f CFA auprès d'une banque (articles 510 et 537 code CIMA). Ils jouent également un rôle important dans la souscription et peuvent constituer un levier de performance pour la compagnie. ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES dispose d'un réseau constitué de 7 (sept) agent généraux disséminés sur l'ensemble du territoire. La grande majorité des agents généraux se concentre dans la capitale économique Abidjan. Or le découpage administratif de la Cote D'ivoire fait état de 30 régions.

Un déploiement adéquat et bien ciblé peut permettre un accroissement du volume de la souscription des assurances des garanties proposée par la compagnie en termes d'assurance.

b) Les courtiers

Ils sont des intermédiaires indépendants, ayant mandat des assurés dont ils placent les risques aux meilleures garanties, ils sont les conseillers de leurs clients, c'est pourquoi ils sont appelés assureurs conseils. Les courtiers sont rémunérés à la commission, c'est à dire la compagnie leurs reverse une portion de la prime de l'affaire qu'ils ont apporté. Les taux de commission des courtiers sont fixés par le ministre de tutelle avec les minima et les maxima par catégorie de risques. Pour le marché ivoirien, les courtiers détiennent plus de 60% du chiffre d'affaires des sociétés. Pour l'exercice de leur activité, ils doivent être immatriculés au RCCM[22], avoir une assurance de responsabilité civile (article537 du code CIMA) et doivent justifier d'une garantie financière suffisante (au moins 10 millions de Francs CFA) selon l'article 524 du code CIMA. Ils sont liés à la compagnie par une convention de collaboration qui résume les obligations et les droits des parties contractantes au plan commercial, technique et administratif. Vue ce rôle important des courtiers dans la gestion des affaires de la société une politique efficace s'avère nécessaire

[22] Registre de Commerce et du Crédit Immobilier

d'autant qu'ils constituent le plus grand lot d'apporteur pour les compagnies d'assurance. La compagnie ALLIANZ CORE D'IVOIRE ASSURANCES dispose de convention de collaboration avec 63 courtiers sur plus de 300 agréés par la Direction des Assurances[23].

c) Les bureaux directs

Les bureaux directs sont les représentations de la compagnie. Leur rôle est de commercialiser les produits d'assurance dont dispose la compagnie pour l'ensemble des produits d'assurance par elle proposé. Le bureau direct constitue des relais du siège dans la localité où il est implanté. Ils constituent tout autant des acteurs à l'acte de souscription. Au sein d'ALLIANZ Cote d' Ivoire Assurance, l'on totalise **8 (huit)** bureaux directs dont plus de la moitié est concentrée dans la seule capitale économique du pays. La vente directe est assurée par les producteurs salariés, au siège des sociétés d'assurances ou de leurs agences.

d) La bancassurance

La bancassurance est un mode de distribution des services d'assurance par des banques ou organismes financiers. La bancassurance est un canal bien établi et reste un moyen de créer un flux de revenus et de diversifier son activité. A ce effet, la bancassurance au sein du département des risques d'entreprise participe par le partenariat avec les instituions de finances de mettre en œuvre et commercialiser des produits d'assurances destinés aux entreprises. A titre d'exemple, il existe plusieurs offres destinées aux entreprises sollicitant un prêt auprès des organismes de finance de sorte que ces entreprises sont couvertes par la compagnie en cas de sinistres garantis. Les offres du département Risque d'entreprises commercialisées par le service bancassurance représente un avantage tant pour la compagnie, pour la banque que pour les entreprises.

e) Les agents mandataires

Un agent mandataire est une personne physique non salariée, mandatée et rémunérée à la commission, habilitée à présenter les opérations d'assurances - article 501 du code CIMA. Les mandants sont tenus de veiller à ce que la personne chargée de

[23] La Direction des assurances est l'organisme Etatique en charge du contrôle de l'activité d'assurance sur toute l'entendue du territoire. Elle constitue le relais au national de la CIMA. Elle entre autre en charge de la délivrance des agréments pour l'exercice de la profession de courtier.

présenter des opérations d'assurance au public remplisse les conditions prévues aux articles 501, 508 et 510 du code de la CIMA. Le mandataire doit respecter les dispositions régissant la distribution des produits d'assurance et notamment l'autorisation préalable de la Direction des Assurances par la délivrance d'une carte professionnelle. C'est un agent indépendant, en charge de la prospection commerciale pour les offres dont dispose la compagnie. Son rôle à l'acte de souscription est tout aussi déterminant car étant tout comme l'agent général la vitrine de la compagnie dans les offres de service. L'agent mandataire est chargé d'apporter les affaires notamment les entreprises et participent à l'atteinte du chiffre d'affaire que la compagnie s'est assigné.

5- La réassurance

La réassurance peut se définir comme la technique par laquelle un assureur transfère sur une autre entreprise, tout ou partie des risques qu'il a souscrit afin de limiter ses engagements, d'écrêter les sinistres graves. L'idée qui dirige les relations de réassurance est celle d'un partage de sort de l'assureur par le réassureur. La réassurance revêt une importance particulière d'autant qu'elle protège contre les écarts de Sinistralité, apporte une capacité financière pour souscrire d'avantage de risques.

Leur rôle dans la souscription est indéniable d'autant que pour toute affaire souscrite, il existe des capacités prévues par le traité de réassurance. En cas de dépassement de la capacité du traité, l'affaire doit obligatoirement faire l'objet d'un placement en réassurance ou en coassurance selon le l'option choisie.

B- La cible de la politique de souscription : les entreprises

Toute politique doit viser une cible. En effet, cette organisation a une cible qui est constituée essentiellement des entreprises. L'entreprise se caractérise par un ensemble de moyens mis en communs dans le but d'exercer une activité dont l'objectif est en général de réaliser une plus- value financière. Il s'agit d'un lieu où interviennent plusieurs activités susceptibles de créer ou de causer des risques dont la survenance pourrait être fatale à la survie de l'entreprise. Les entreprises constituant la cible de la de la politique de souscription s'entend de toute les entreprises dont l'activité n'entre pas dans le périmètre d'exclusion de ladite politique de souscription. Autrement dit, il s'agit de toutes les entreprises ne faisant pas partie du champ des exclusions de la politique ou dont les

activités ne sont pas en contraires aux règles de souscription. Ce panier d'entreprise se compose des micro entreprises c'est-à-dire celles qui emploient au moins 10 personnes et qui réalisent un chiffre d'affaire hors taxe d'au moins 30 millions de francs CFA, les petites entreprises c'est à dire celles qui emploient au moins 50 personnes et qui réalisent un chiffre d'affaire hors taxe de plus de 30 millions de francs CFA, les moyennes entreprises c'est-à-dire celles qui emploient moins de 200 personnes et qui réalisent un chiffre d'affaire hors supérieur à 150 millions et inférieur à 1 milliard de francs CFA, enfin les grandes entreprises qui réalisent un chiffre d'affaire supérieur à 1 milliard de francs CFA.

Paragraphe III- Outils et périmètre de la souscription Chez ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES

La souscription s'entend de l'acte par lequel l'agent souscripteur de la compagnie décide de d'accepter ou de refuser un risque pour le compte de ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES et les conditions de l'acceptation dudit risque.

Souscrire un risque nécessite qu'une personne, notamment l'agent souscripteur, se penche sur le risque en l'analysant c'est à dire étudier le dossier technique, puis analyser les risques présentés par le projet en question, ensuite définir les conditions d'assurance. Cette souscription est possible grâce à des outils (A) et est encadrée par un périmètre de souscription (B)

A- Les outils de la souscription

Les outils pour la réalisation de la tarification en vue de la souscription des risques d'entreprises sont de deux natures. Alors que certains sont communs à toutes les compagnies(1) d'autres sont Propres à la compagnie (2)

1- Les outils communs et réglementaires

a) Le code CIMA

Le Code CIMA est le code des assurances des Etats membres de la CIMA. Ce code constitue avec actuellement avec le Traité auquel il est annexé le droit uniforme des assurances des pays membre de la zone franc. Son objet est de réglementer les opérations

d'assurance et les entreprises d'assurance en vue de la restructuration, du renforcement des marchés nationaux pour une meilleure utilisation de leurs ressources et moyens qui jouent un rôle important dans le processus économique et social. Il précise les règles régissant tout le secteur des assurances et les dispositions générales relatives aux contrats souscrits, fixe des délais impératifs, détermine les obligations des parties au contrat. Les obligations incombant aux parties se déterminent à l'aune dudit code, lequel code détermine les délais relatifs aux avis d'échéances, au délai et la forme de résiliation du contrat, les règles de prescription des actions découlant du contrat.

b) Le Traité d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprises (T.A.I.R.E)

Le TAIRE ou encore Traite d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprises est un outil de d'aide à la tarification incendie et des risques annexes pour ce qui concerne les entreprises. Il est constitué de 03 tomes et demeure une référence dans la détermination des taux à appliquer aux capitaux, détermine les majorations possibles, les rabais, les franchises. Il est composé de 03 tomes.

Le tome I présente les généralités des dispositions applicables à sa mise ouvre. Il permet d'identifier les différents facteurs d'aggravation et d'amélioration, communs à toutes les activités. En effet, le taux de base correspond à un risque dit ordinaire sans aggravation ni amélioration spécifiques. Il mentionne également les modalités de calculs d'un taux net .Le tome deux (02) quant à lui traite de la garantie perte d'exploitation, pose les critères de cette garantie en définissant les divers modèles d'organisation des activités d'une entreprise. La troisième partie regroupe 124 rubriques reparties en 11 fascicules correspondant à des activités spécifiques. Le travail de l'agent souscripteur consistera à analyser le processus de fabrication de l'entreprise et de le découper en autant d'étapes élémentaires que d'activités se retrouvant sans les rubriques de la tarification analytique. Le procédé de tarification diffère selon que cette tarification est faite à partir du T A I R E ou à partir du T.R. S.

c) Le T R S

Le T.R.S ou Traité des Risques Simples est également un outil d'aide à la souscription pour ce qui concerne les assurances de dommages pour la détermination du taux de base du risque Incendie et risque annexe. Cet instrument détermine les majorations possibles,

les rabais, les franchises Cet instrument d'aide à la souscription au sein d'ALLIANZ COTE D'IVOIRE n'intervient dans la tarification que lorsque les capitaux totaux excèdent le montant de 500.000.000(cinq cent millions de francs) FCFA

2- Les Outils propres à la compagnie

Toute compagnie dispose de référentiel lui permettant d'exécuter sa politique de souscription. Il s'agit d'outils constituant un référentiel ou un guide dans l'exécution de la politique de souscription. Au sein D'ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES l'on peut noter plusieurs outils notamment les A.S.U (a), les différents guides de souscription (b), le manuel de procédure(c), les différents tarificateurs(d).

a) Les A.S.U

Les ASU ou ALLIANZ STANDERD UNDERWRITTING sont règles et des principes émanant du grand groupe qui les a conçu et qui s'imposent à tous les pays dans lesquelles ALLIANZ existe en tant que compagnie.

Les ASU édictent les règles et principes de souscription d'assurance dommage et responsable civile au sein du groupe ALLIANZ et font partie intégrante de l'architecture globale de la gestion des risques. Ces normes s'appliquent à l'ensemble des entités du groupe qui souscrivent à des assurances d'entreprises notamment dommages et responsabilité civile.

b) Les guides de souscription

Il existe pour chaque segment des risques d'entreprise un guide de souscription. Le guide de souscription constitue le condensé de l'approche du risque selon la branche dont s'agit. Le guide définit donc selon la branche les activités comprises dans le périmètre de souscription, la classe du risque, les règles et pouvoirs de souscription, les exclusions, les règles de placement en réassurance facultatif en cas de dépassement.

c) Le manuel de procédure

Le manuel de procédure est un document écrit qui permet de connaitre la structure de l'entreprise. D'abord il définit les objectifs globaux et les objectifs spécifiques de chaque unité de production. Ensuite il détaille les responsabilités de chaque activité et les

différentes fonctions y afférentes. De plus il permet la description de chaque poste indiquant les responsabilités de chaque individu. Enfin il indique comment doit se faire le choix des clients, les différentes étapes dans le processus de souscription.

La souscription des risques d'entreprises devra se référer au manuel de procédure étant la boussole de la société dans le cadre de son exercice en assurant que les personnes sont à la place qu'il faut et sont aptes à exercer les activités qui sont les siennes. Il doit adhérer à la vision et la politique de la direction générale de la société.

d) Les tarificateurs

Les tarificateurs sont des outils informatiques qui servent à la tarification des risques au sein Plusieurs tarificateurs existent au sein de la compagnie et servent de support à la tarification. Ces tarificateurs sont constitués de fichiers numériques qui permettent la détermination de la prime pour les branches concernées de façon automatique. Ces fichiers concernent les sections dommages d'une part et les sections Responsabilité Civile.

B- Le périmètre de la souscription

1- La classification des activités

La politique de souscription repose sur une classification des risques des entreprises. Toutes les entreprises n'interviennent pas dans le même secteur d'activité et certains secteurs sont plus à risque que d'autre, ce qui détermine l'appétit ou non d'ALLIANZ COTE D' IVOIRE ASSURANCES. Le secteur d'activité ou secteur économique est l'ensemble des entreprises qui ont le même type de propriété, qui produisent des biens ou qui fournissent des services analogues entrant dans une même catégorie. Une entreprise peut avoir des activités multiples. Mais, en général, ces activités se hiérarchisent par rapport à une fonction principale. C'est le type de produit correspondant à la fonction principale de l'entreprise qui condamne le rattachement de l'entreprise à un secteur donné. Cette classification obéit à un souci, celui de distinguer les risques qu'on entend souscrire de ceux qu'on entend exclure. Pour la politique de souscription ALLIANZ COTE D'IVOIRE, le choix des secteurs d'activité répond à une volonté de sélection des risques à garantir répartis comme suit :

. Activités recherchées : appétence de souscription **(cf annexe 1)**

. Activités sensibles : souscription avec vigilance particulière **(cf annexe 2)**

. Activités exclues : souscription exclue. **(cf annexe 3)**

La politique de souscription est applicable par activité selon le référentiel Activité des entreprises industrielles dit T.A.I.R.E.

a) Activités recherchées

Les activités recherchées sont celles portant la mention «rechercher». Dans une telle circonstance, il existe une véritable appétence de la compagnie face à cette entreprises ou à l'activité qu'elle exerce. Toutefois, même si l'activité est dite «recherchée», la qualité de la tenue du risque doit être prise en compte .Tout système de prévention incendie n'a de valeur que s'il présente toutes les chances de fonctionner efficacement au moment opportun. De ce fait, en l'absence de contrat d'entretien, réalisé par un organisme agréé, il n'y a pas lieu d'en tenir compte. La présence d'extincteurs en quantité de produits et nombre suffisant, doit constituer un minimum imposé par des règles relatives à la protection des personnes dans les E.R.P. (établissement recevant du public).

b) Activités sensibles

Ces activités sont celles pour lesquelles une vigilance de souscription est requise en raison de :

- ✓ Risque aggravant lié au type d'activité exercé
- ✓ Appartenance à une aire de risque Environnemental Sociétal et de Gouvernance (ESG) considéré comme domaine sensible.
- ✓ Du pays dans lequel les relations contractuelles s'opèrent et qui sont qualifiées de «pays à risque ».

Les activités sensibles nécessitent un accord spécial du siège du Département Entreprise Allianz avant leur souscription. Les pays définis comme « pays à risque » sont les plus visés par des sanctions économiques internationales, ou pour lesquels les relations contractuelles sont soit interdites soit soumise à approbation préalable par Allianz.

Ces risques concernent notamment :

- Les organismes et installations du gouvernement
- Les sociétés d'édition
- Les réparateurs et autres prestataires de services similaires
- Les fournisseurs de services personnels
- Les magasins et entrepôts de fibres et de vêtements
- Les entreprises opérant dans la logistique et la distribution.

Toute souscription d'un risque classé dans cette catégorie dite « sensible » nécessite l'accord préalable du Directeur de la souscription.

c) Activités exclues

Les activités exclues sont celles portant la mention « exclue » et notamment :

- ✓ Activités illégales en vertu de la loi et du droit local
- ✓ Activités exercées sous l'égide des embargos de l'Union Européenne et/ou de l'ONU.
- ✓ Les mines souterraines, tunnels, forages, cavernes, grottes, puits et les biens qui y sont contenus.
- ✓ Activité du bois quelque qu'elles soient.
- ✓ Activité de l'habillement, mercerie, tissu, filature de coton
- ✓ Activités Off Shore
- ✓ Fabrication de tabac, filtres, cigarettes électroniques et similaires
- ✓ Activités pouvant porter atteinte à la réputation du groupe Allianz telles que la fourniture, production d'armes, munitions, vehicule ou engins de guerre, les lieux de jeux : casinos, courses hippiques et les night club, cabarets.

Les activités exclues sont comme leur nom l'indique, interdites à la souscription au sein d'Allianz.

Tableau 5 : segmentation des activités selon la politique de souscription

Classification des activités selon la politique de souscription	Action à mener
Activités Recherchées	Appétit pour le risque
Activités sensibles	souscription avec vigilance particulière
Activités exclues	souscription exclue.

2- Les exclusions générales de la politique de souscription

Certains risques font l'objet d'exclusion générale au sens de la politique de souscription. Contrairement à la classification faite plus haut, on n'a pas égard ici nécessairement égard à la nature de l'activité. Les exclusions sont en relation soit avec la situation de l'entreprise, soit les antécédents du risque. Il s'agit notamment :

- ✓ **Les risques exclus des Traités de réassurance (ces risques sont énumérés dans les dispositions spécifiques à chacune des Branches).**

Au sens de la politique de souscription, des lors qu'un risque est exclu des traites de réassurance, celui-ci ne peut faire l'objet de souscription. Le traité de réassurance est un document signé des deux parties notamment la compagnie Allianz et une compagnie de réassurance qui fixe les conditions de cession par l'assureur, d'acceptation par le réassureur et de gestion des affaires. C'est un paramètre nécessaire à vérifier et préalable à toute souscription.

- ✓ **Les Entreprises en procédure de redressement ou liquidation judiciaire.**

Selon l'article 25 de l'acte uniforme sur les procédures collectives d'apurement du passif « *La procédure de redressement judiciaire ou de liquidation des biens est ouverte à tout débiteur en état de cessation des paiements.* »

Il s'agit d'une procédure qui s'applique à une entité qui se trouve dans l'impossibilité de faire face à son passif exigible avec son actif disponible, à l'exclusion des situations où les réserves de crédit ou les délais de paiement dont le débiteur bénéficie de la part de ses créanciers lui permettent de faire face à son passif exigible.

La procédure de liquidation judiciaire est applicable à toute entreprise commerciale, artisan, commerçant ou personnes morales. Il y a liquidation lorsqu'il y a un état de cessation de paiement, c'est-à-dire lorsque les actifs présents ne peuvent faire face au passif exigible.

- ✓ **Les risques résiliés pour non-paiement des cotisations ainsi que la remise en cours de tels contrats.**
- ✓ **Les risques résiliés pour sinistres sauf si des mesures notables de prévention ou d'amélioration du risque ont été mises en œuvre.**
- ✓ **Les risques à fréquence de sinistres élevée quelle que soit la qualité statistique des contrats. Les risques de cette nature doivent être corrigés par la mise en place de plans de prévention et/ou franchises adaptés.**
- ✓ **Les contrats de deuxième ligne ou de lignes supérieures sauf si Allianz est titulaire du contrat de première ligne. La Compagnie n'ayant pas vocation à être un simple apporteur de capacité, la cohérence des engagements sur les lignes successives devra être systématiquement vérifiée.**
- ✓ **Les risques de cautions directes ou indirectes ainsi que les garanties financières.**
- ✓ **Les engagements supérieurs à un an (hors assurances obligatoires).**

Quid de la mise en œuvre de cette politique ?

SECTION II- Mise en Œuvre de la politique de souscription

L'architecture et l'organisation de la politique se déploient à travers les garanties proposées mais également à travers les processus, la tarification.

Paragraphe I- Les couvertures d'assurances proposées

L'entreprise est une entité transversale qui regroupe aussi bien les moyens matériels que les moyens humains pour la réalisation de ses objectifs. Ainsi l'assurance des risques encourus par l'entreprise suit nécessairement ce caractère transversal. Mais l'aménagement des couvertures pour les risques d'entreprise chez Allianz Cote d'Ivoire se reparties en garanties de dommage(A) et garanties de responsabilité (B).

A- Les garanties dommages

Les polices de dommages sont des assurances de biens ou choses. Le but de telles polices est de couvrir un bien meuble et/ou immeuble contre un certain nombre de risques. Ces polices font l'objet de catégorisations. On distingue : les polices globales dommages (1), les polices des risques techniques (2), les polices des risques divers (3), les polices des risques de construction (4).

1- Les polices globales dommages

Les polices globales dommages sont des polices sont des assurances ayant pour but est de couvrir un bien meuble et/ou immeuble contre un certain nombre de risques, notamment, l'incendie. Cette police comprend plusieurs formules. Ainsi on distingue :

a) Garantie "multirisque professionnelle"

La "Multirisque Professionnelle" est une garantie qui couvre les risques d'incendie pour les entreprises qui interviennent généralement dans le cadre d'activités de bureaux. Il s'agit d'un produit destiné à couvrir le patrimoine de l'entreprise (bâtiments, outillage d'exploitation, mobilier, stock de marchandises) contre des évènements pouvant mettre en péril son activité. Ce produit a une cible bien déterminée. Il s'agit notamment des entreprises commerciales, des petites entreprises, les organisations et institutions.

Quels sont les garanties accordées ?

Tant le bâtiment que le contenu d'une entreprise sont sujet à vulnérabilité. De la sorte, un tel produit est destiné à couvrir aussi bien le bâtiment c'est-à-dire le local abritant l'activité, que le contenu tel que l'outillage d'exploitation, mobilier, stock de marchandises, matériel de bureau, parc informatique.

La nature des garanties accordées

La nature des garanties accordées dans la "Multirisque Professionnelle" est la suivante :

- **Garanties de bases :**

Incendie et Evènements assimilés

- Incendie ;

- Foudre ;

- Explosions ;

- Choc d'un véhicule terrestre à moteur;

- Chute d'appareils de navigation aérienne ou d'engin spatiaux ;

- Mur du son ;

- Fumée ;

- Vapeurs émanation.

Pour ce qui est des stocks de marchandises, ceux-ci peuvent être détachés et peuvent faire l'objet d'une garantie annexe. Car en effet, une compagnie peut bien consentir à assurer sa marchandise dans une compagnie et assurer son bâtiment dans une autre.

- **Les garanties annexes**

Ces garanties annexes sont celles liées à l'Incendie et Evénements assimilés. Elles sont à la demande du client avec souvent une proposition de l'agent souscripteur. Ce sont :

- Pertes indirectes forfaitaires : ce sont les pertes liées aux frais d'incendie déboursés par le client. Ils sont forfaitaires sur (les bâtiments, les matériels et les marchandises) et leurs taux sont déterminés de commun accord entre le client et l'agent souscripteur.

- Pertes d'usage, perte de loyer ;

- Recours des voisins, Tiers, Locataires ;

Cette garantie a pour objet de couvrir les dommages causés à l'occasion d'un sinistre à toute personne autre que l'assuré et le propriétaire d'un bâtiment.

- Trouble de jouissance ;

-Frais de déblais et de démolition ;

- Frais de mise en conformité ;

- Honoraire bureau d'étude ;

- Frais et honoraires de décorateurs ;

- Frais et honoraires d'experts ;

- Garantie automatique sur investissements (bâtiments ; matériels) ;

Toute fois peut être aussi ajouté en garanties annexes les investissements futurs que pourraient réaliser l'entreprise. Pour ce faire l'entreprise devra donner à l'agent souscripteur le détail des éléments à réaliser, notamment les éléments cités en a), b), et e.

- **Garanties complémentaires :**

- Accidents aux Appareils Electriques

Cette garantie a pour objet le remplacement ou la réparation de matériels électriques qui ont été détériorés par l'action interne d'un courant électrique.

- Dégât des Eaux

Peut-être ajouté à cette garantie, les frais complémentaires y compris les recherches de fuite.

- Bris de glace

- Bris des machines

- Tous Risques Informatique et/ou électronique

Cette garantie intègre les dommages aux matériels y compris support et matériel portable, l'assistance financière, les frais de reconstitutions des médias et les honoraires d'experts.

- Marchandises en chambre froide

Cette garantie est soumise à condition : la présence d'un groupe électrogène. La garantie concerne les stocks de marchandises en chambre froide et les frais et honoraires d'experts

- Vol dans les locaux

Il s'agit notamment du vol des matériels, mobiliers, marchandises, ou encore des fonds et valeurs en tiroir-caisse et /ou en coffre-fort. Cette garantie s'étend aux détériorations mobilières et immobilières.

Il est à préciser que les caractéristiques (nature, marque, poids, date de fabrication) du coffre doivent être communiqués. Si le coffre pèse mois de 500 Kg, il doit être absolument scellé ou encastré dans la maçonnerie.

- Vol détournement

Cette garantie concerne les espèces, fonds et valeurs, stocks ainsi que les honoraires d'experts

- Emeutes, Mouvements Populaires, Grèves et vandalisme

- dommages incendie / explosion

- Cyclones, Tempête, Ouragan

Ici, Sont garantis, les mêmes biens qu'en Incendie et Assimilés.

-Tremblement de terre, Eruption Volcanique

Sont garantis, les mêmes biens qu'en Incendie et Assimilés.

- Hautes des Eaux, Inondations

Sont garantis, les mêmes biens qu'en Incendie et Assimilés.

-Perte d'Exploitation après incendie

Cette assurance permet à l'entreprise de compenser les effets de la diminution du chiffre d'affaire et de faire face à ses charges fixes en couvrant les frais généraux permanents par suite d'incendie. Elle permet de replacer l'entreprise dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre n'avait pas eu lieu. En effet si un sinistre affecte la production, les charges variables de l'entreprise diminuent proportionnellement à la baisse d'activité et tendent vers zéro.

Dans un premier temps, seul le bénéfice est affecté, puis déséquilibre financier apparait. Au bénéfice d'exploitation, se substitue alors une perte d'exploitation et l'entreprise ne peut plus alors faire face à ses frais généraux permanents. Il y a donc lieu de garantir la marge brute :

Marge brute = Chiffre d'affaires – charges variables.

-Perte d'exploitation après bris de machines

Un sinistre touchant une machine clé peut entrainer un arrêt de la production sur plusieurs mois et une importante baisse du chiffre d'affaires.

La garantie perte d'exploitation après bris de machine vise à replacer l'entreprise dans la situation financière qui aurait été la sienne si le sinistre n'avait pas eu lieu. Dans ces conditions, La liste des machines à assurer doit être communiquée par le client.

Pour toutes les garanties contenues dans la "Multirisque Professionnelle" une franchise est admise. Le montant de la franchise peut soit être imposé par l'agent souscripteur, soit être déterminée de commun accord entre l'agent souscripteur et le client.

En ce qui concerne la multirisque professionnelle, le montant des garanties est le montant de l'ensemble des éléments à assurer dans la garantie. Le montant de la garantie ainsi défini et calculé, sera consigné dans la police comme étant le montant maximum de l'engagement pris vis-à-vis de l'assuré

b) Garantie "multirisque dommage" ou "globale dommage"

La "Multirisque Dommage" ou "Globale Dommage" est une garantie qui couvre les risques d'incendie pour les entreprises qui pratiquent essentiellement des activités industrielles. Les éléments concernant le lieu d'assurance, la période d'assurance, la nature des garanties accordées, les garanties annexes, le montant des garanties, les exclusions spécifiques sont les mêmes que dans la garantie "Multirisque Professionnelle".

c) Garantie "tous dommages sauf"

La garantie "Tous Dommages Sauf" ou la "Tout Sauf" est un type de garantie où les garanties accordées ne sont pas citées. La définition des exclusions spécifiques devient de ce fait, d'une importance très capitale. Ici, un accent particulier est mis sur les exclusions spécifiques car les éléments concernant le lieu d'assurance, la période d'assurance et le montant des garanties sont les même que dans les garanties "Multirisque Professionnelle" et "Multirisque Dommage".

2- Les polices d'assurance de risques techniques

Les polices d'assurances des risques techniques peuvent faire l'objet de police séparée et sont au nombre de deux : la police Bris de Machine (a) et la police Tous Risques informatique(b)

a) La police bris de machine

Cette garanties a pour objet de couvrir les matériels de production ou d'exploitation désignés, qu'il s'agisse de machines et équipements fixes ou de matériels mobiles, dans la mesure où ils sont en parfait état d'entretien et de fonctionnement.

b) La police tous risques informatiques

Une telle police pour objet de garantir à l'assuré la réparation pécuniaire des « dommages au bien » informatique à titre principale et éventuellement d'étendre l'assurance à l'une et/ou à l'autre des garanties facultatives des articles : Il s'agit des frais de reconstitution des medias, frais supplémentaires d'exploitation et honoraire d'expert.

3- Les polices d'assurance de risques divers

Ce type de police s'entend des garanties couvrant le vol. Le vol se défini comme « la soustraction frauduleuse de la chose d'autrui ». Il se distingue de l'escroquerie, qui consiste à se faire remettre des biens en usant de fausse qualité, en employant des moyens pour persuader leur propriétaire d'un évènement imaginaire qui lui soit bénéfique, de l'abus de confiance, qui consiste à détourner des biens confiés par un propriétaire et du vandalisme. Ici dans cette garantie, concerne aussi bien le vol de marchandises, le vol des espèces, le vol et les pertes par cas de force majeurs, fonds et valeurs transportés.

✓ **Au titre du vol des marchandises**

La compagnie garantit, les marchandises, le matériel et le mobilier contre la disparition, la destruction ou la détérioration résultant d'un vol ou d'une tentative de vol commis à l'intérieur des locaux professionnels désignés au contrat, dans des circonstances dont la preuve est à la charge de l'entreprise assurée .notamment par effraction extérieure des bâtiments renfermant les biens assurés ou avec meurtre.

✓ **Au titre du vol des espèces**

On entend par espèces : les pièces de monnaie, billets de banque, chèques bancaires ou postaux, facturette de cartes de paiement ou de crédit, timbres de toute nature et tous articles ayant valeur d'argent tels qu'effets de commerce détenus à titre professionnel.

A ce niveau, la Compagnie garantit le vol des valeurs enfermées dans le coffre-fort désigné aux Conditions Particulières, commis dans les circonstances d'effraction des parois ou de la porte extérieure du coffre, ou enlèvement de celui-ci hors des locaux désignés au contrat , par un malfaiteur ayant pénétré par effraction ou escalade des locaux, d'agression par un malfaiteur s'emparant ou se faisant remettre des valeurs ou d'agression sur le détenteur des clés, le malfaiteur réussissant à s'emparer de celles-ci ou obligeant le détenteur à ouvrir le coffre.

✓ **Au titre du vol et pertes par cas de force majeur, des fonds et valeurs transportées**

La compagnie garantit la destruction ou la disparition des valeurs survenues au cours des transports effectués par l'Assuré, ou un membre de son personnel, sur le trajet le plus direct entre le lieu où sont situés les locaux et l'établissement bancaire (ou assimilé) où les valeurs doivent être déposées ou retirées, en cas de :

- vol commis par agression sur le porteur des valeurs, avec violence, meurtre, tentative de meurtre, ou menaces mettant en danger sa vie ou son intégrité physique,
- perte par suite d'un évènement de force majeure provenant soit du fait du porteur des fonds (malaise subit, étourdissement, perte de connaissance), soit d'un accident de circulation survenant sur la voie publique.

La garantie s'exerce pendant le temps strictement nécessaire au transport par la personne qui en est chargée, depuis le moment où elle prend en charge les valeurs pour les acheminer à l'extérieur, jusqu'au moment où elle les dépose entre les mains de la personne habilitée à les recevoir. D'autres garanties complémentaires, la compagnie prend en compte :

✓ Détérioration mobilière et immobilière

✓ Frais de gardiennage

✓ Vêtement et objet personnel de l'assuré

Une telle garantie est de nature à permettre aux entreprises d'être couvertes dans le convoyage des sommes d'argent e leur possession dans le cadre de leurs activités.

4- Les polices d'assurance de risques de constructions

Les polices d'assurances des risques de construction comprennent les polices « tous risque chantier » (a) et la police tout risque montage (b).

a) La police tous risques chantier

La Police tous est un produit destiné à couvrir les ouvrages en cours de construction, de montage et d'essai Elle se présente sous la forme d'une police Tous Risques Sauf Ce Produit est généralement souscrit par le Maître d'Ouvrage et peut être aussi souscrit par le Maître d'œuvre, le contractant général ou l'entreprise principale, l'organisme de financement du projet. Il a pour garantie principale la couverture des dommages de toute nature à l'ouvrage en réalisation.

Ces garanties peuvent être étendues aux dommages aux existants, la responsabilité civile, les engins et matériels de chantier, les baraques de chantier, la maintenance, les pertes d'exploitation anticipées, le transport. La TRC étant une police Tous Risques, tous les évènements non expressément exclus sont donc garantis au titre de la police. La période de couverture inclue une période de maintenance dont la nature doit être expressément précisée à la police (visite, constructeur ou monteur).

Un tel produit a une cible d'entreprise bien déterminée. Il s'agit notamment du Maitre d'ouvrage, Maître d'œuvre, Entreprise principale de construction ou tous autres intervenants à un chantier.

b- La garantie tous risques montage essais

Il s'agit d'une variante de la TRC, la Tous Risque Montage vise a pour objet de couvrir l'installation ou le montage de machines et d'unités industrielles. On s'interrogera s'il s'agit du montage d'une machine isolée ou d'une installation complète d'une chaîne de production. Les garanties restent les mêmes que celles de la TRC.

B- Les garanties de responsabilité civile

La responsabilité civile des entreprises : elle vise à couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité des entreprises en raison des dommages causés aux tiers dans l'exercice de leurs activités, on en distingue les principales garanties suivantes :

- La Responsabilité Civile Exploitation : Pour la couverture des dommages corporels, matériels, immatériel consécutifs pendant l'exploitation de l'activité. On peut y trouver les sous limites suivantes :

- Dommages résultant d'Incendie hors locaux
- Dommages résultant des dégâts des eaux hors locaux
- Vols par préposés
- Dommages aux biens confiés
- RC Dépositaire
- Dommages aux existants et/ou avoisinants (pour les entreprises de travaux)
- Pollution Accidentelle à l'environnement :

- La Responsabilité Civile Produits :

Elle a pour objet de garantir les conséquences des dommages causés au tiers par les produits Souvent intitulé RC après livraison, elle garantit Les dommages résultant de la livraison de produits défectueux ou non conformes. Seront couverts, les conséquences occasionnées par la fourniture du produit et non le produit défectueux (principe de non reprise de la prestation).

- La Responsabilité Civile Après Travaux :

Cette garantie est généralement accordée aux entreprises de travaux, de Bâtiment Travaux Public.

- La Responsabilité Civile Professionnelle :

Cette garantie est généralement accordée aux entreprises de prestations de service, d'assistance, de conseils et aux professions libérales.

La particularité consiste dans le fait que Chez Allianz Cote D'ivoire les dommages immatériels non consécutifs (DINC) font objet d'exclusions sauf dérogation express.

Responsabilité Civile décennale :

Au sens de l'article 1792 du code civil, l'assurance de responsabilité civile décennale doit être souscrite par tous les constructeurs liés par un contrat de louage d'ouvrage au maitre

d'ouvrage. Au titre de cette garantie, sont couverts les dommages affectant l'ouvrage et procédant d'un vice de construction.

La Responsabilité Civile des mandataires sociaux :

Cette garantie couvre les conséquences des réclamations fondées sur une faute commise dans le cadre d'une fonction de Dirigeant ou de mandataire social. Est considéré comme dirigeant toute personne dotée d'un pouvoir de gestion, d'administration et ou de contrôle : administrateurs, membres du conseil de surveillance, membre des différents comités. Le mandataire social est une personne dotée d'un pouvoir de représentation notamment le Directeur General, les membres du directoire. Toutes ces garanties sont enfermées dans des procédures propres à la compagnie

Paragraphe II- procédure de souscription

La souscription d'un risque suit un ensemble de règles qui permettent de mener à bien l'opération. La stratégie pour l'acquisition des risques d'entreprises est assise sur des process internes(A), sur une Analyse du risque (B). Mais la prise en compte des risques d'une entreprise est pour la compagnie elle-même un risque qu'elle supporte en lieu et place de l'entreprise. Selon le modèle de risque que la politique de souscription admet, une tarification est effectuée (C) par l'agent souscripteur conformément à certains pouvoirs (D).

A- Le process de souscription

Le process de souscription est l'ensemble des étapes qui émaillent l'acte de souscription d'une assurance pour les risques d'entreprise. Elle débute par le remplissage du questionnaire-proposition. Le questionnaire proposition est un document délivré par la compagnie par lequel la compagnie propose au prospect des garanties en rapport avec ses besoins d'assurance qu'il remplit et retourne à la compagnie. Le questionnaire permet à l'agent souscripteur de connaitre l'activité du client, les capitaux qu'il souhaite avoir en garantie, la nature de l'activité, les antécédents du risque.

La connaissance de la nature de l'activité permet à l'agent souscripteur de se faire une idée sur le risque en présence et savoir la conduite à tenir. Il est assigné en interne un délai de trois(03) jours maximum pour traiter une demande. Pour ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES lorsqu'une demande est adressée à un agent souscripteur, le processus de

souscription se déroule selon des étapes bien précises. Selon le processus, 03 cas de figure sont possible : soit le risque est exclu de la politique de la souscription, soit le risque n'est pas exclu de la politique de souscription mais en revanche il ne peut être traité que sur accord du siège de Paris, soit il est délégué à la Filiale ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES.

1- L'adéquation avec la politique de souscription

Il s'agit pour de prime abord de vérifier l'activité ou le risque c'est-à-dire vérifié si l'activité ou le risque proposé fait partie ou non des exclusions de la politique de souscription du Groupe. A ce niveau l'on vérifie la conformité avec le Guide Allianz et fichier Périmètre politique souscription. Lorsque l'activité ou le risque est exclu de la politique de souscription, l'affaire est déclinée purement et simplement. En assurance de dommage, Plusieurs activités telles que définies par le T.A.I.R.E sont absolument exclues par la politique de souscription. Tant et si bien qu'on dénombre 35 activités exclues de la politique sur les 124 que compte le TRE qui constitue le référentiels commun en matière de dommages. Ceci représente 28% d'activité exclues. Il en va de même en assurance de responsabilité.

2- Le périmètre de délégation de souscription à la filiale

Le deuxième pallier consiste à Vérifier le périmètre. En effet, Si l'activité ou le risque proposé peut être garanti dans le cadre de la politique de souscription du Groupe, il convient de vérifier si l'activité ou le risque fait partie ou non du périmètre de délégation de souscription à la filiale. Si l'activité ou le risque n'est pas délégué à la filiale, le Directeur Souscription affecte l'affaire à un agent Souscripteur pour traitement avec le groupe Allianz.

3- La capacité de souscription

La troisième étape consiste à vérifier le montant des engagements .Si le risque fait partie du périmètre de souscription délégué à la filiale, il convient de vérifier si le montant des engagements est dans les pouvoirs de souscription de la filiale.

Si le montant à garantir est dans la capacité de la filiale, le Directeur souscription affecte l'affaire à un agent Souscripteur pour traitement.

4- Les options de placement en réassurance ou en coassurance

Il faut étudier les options de placement Si le montant à garantir excède la capacité de la filiale, le Directeur souscription décide de faire appel à la coassurance ou à la réassurance pour placer l'excédent d'engagements. **(Cf. Annexe 4)**

En effet, en cas de dépassement de la capacité de souscription, dans le principe, la demande de placement soit en réassurance facultative soit en coassurance doit faire l'objet de confirmation avant toute prise d'effet de la police. L'intérêt de la confirmation du placement réside dans l'impérieuse nécessité d'éviter d'être à découvert notamment dans le cas où la police ayant en l'absence de toute confirmation connaitrait un sinistre d'une grande ampleur. En cas de confirmation de la demande de placement de la part des réassureurs et/ou Co assureurs selon le cas, la souscription peut être effectuée avec visite de risque obligatoire par les ingénieurs préventionnistes du groupe. Si au contraire aucune confirmation n'est faite, le risque ne devrait pas être souscrit.

5- La formalisation de la décision

Formaliser sa décision. Le Directeur souscription formalise sa décision en précisant la façon dont il souhaite le placement de cette affaire.

6- L'affectation à un agent souscripteur

Le Directeur souscription affecte l'affaire nouvelle pour traitement à l'agent Souscripteur en fonction des compétences et des pouvoirs de ce dernier. En effet, outre la capacité de souscription pour les branches, la politique de de souscription définit pour chaque agent souscripteur la capacité de souscription qui lui est propre. La capacité de souscription d'un agent souscripteur à un autre n'est pas la même.

7- La transmission des informations

Transmettre les informations Le Directeur Souscription remet à l'agent Souscripteur l'ensemble des informations reçues, ses instructions ainsi que le contexte commercial dans lequel il souhaite que cette affaire soit traitée. Dans l'hypothèse de la nécessité d'un placement en réassurance ou en coassurance, l'agent souscripteur traite le dossier sous réserve de la confirmation du placement en coassurance ou en réassurance. Apres

confirmation du placement, le client paie la prime. L'agent souscripteur émet le contrat, établit la facture, l'attestation d'assurance et procède au montage du contrat. Aussi, il se charge de remplir le fichier de suivi de réalisation des affaires nouvelles.

B- L'analyse du risque

Avant toute cotation de risque l'agent sera attentif aux éléments suivants :

- Le questionnaire

L'agent souscripteur doit s'assurer que le questionnaire remis par client, comporte bien les éléments nécessaires dont il aura besoin pour la cotation du risque.

- La qualification professionnelle

L'agent souscripteur analysera la qualification professionnelle d'une entreprise à partir des éléments suivants :

- Le professionnalisme et l'engagement du ou des dirigeants ;
- La qualification du personnel ;
- Les certifications, labels, qualifications, agréments délivrés par les organes compétentes ;
- L'existence de procédures de fonctionnement et la rigueur de leur bonne mise en œuvre ;
- le profil de la clientèle ;
- La sélection des fournisseurs ;

En ce qui concerne le « professionnalisme et l'engagement du ou des dirigeant », l'analyse portera notamment sur l'expérience acquise dans leurs domaines d'activités, l'attachement à la pérennité et à l'image de l'entreprise ainsi que l'attachement à la satisfaction du client

- La situation financière

Pour analyser la situation financière d'une entreprise l'agent souscripteur se fondera sur un certains nombres de critères qui sont :

- Sa capacité à honorer ses engagements financiers ;
- Sa capacité à investir dans les domaines de la protection et de la prévention ;
- Sa capacité à garantir sa pérennité.

- Les antécédents

Les antécédents de sinistralité sont un élément déterminant de l'appréciation du risque. Cette appréciation se réalise selon 3 dimensions :

- La fréquence ;
- la charge ;
- la nature des sinistres et les mesures prises pour remédier leur cause.

Hormis les aspects quantitatifs, l'agent souscripteur prendra le soin d'analyser les caractéristiques des sinistres survenus : leur origine ? Ce qui a favorisé leur développement ou leur confinement ? Les dispositions prises par l'assuré pour éviter leur renouvellement ?

L'analyse des antécédents selon la politique de souscription doit porter sur une période de minimale de (05) ans. Sont considérés comme rentables au sens de la politique de souscription les contrats dont le rapport s/p est inférieur à :

- **60% si le contrat est géré par un intermédiaire commissionné**
- **70% si le pour les contrats sans intermédiaires, c'est à dire sans commissions**

Ces seuils sont appelés « s/p d'équilibre » Avec :

S = total des sinistres déclarés, se rapportant à la période d'assurance considérée (Règlements + évaluations + frais - recours encaissés)

Les évaluations sont établies par l'Assureur

P = total des cotisations hors taxes encaissées, se rapportant à la période d'assurance considérée

- L'environnement

L'environnement dans lequel se situe le risque est primordial dans l'acceptation du risque ou de son refus. En effet, l'agent de souscripteur doit analyser la situation géographique du risque, à partir de la cartographie des risques établi par le service des Risques d'entreprises.

Cette cartographie a été élaborée en prenant en compte les éléments nécessaires à une bonne évaluation des risques, notamment une connaissance parfaire de la Cote d'Ivoire et de ses régions.

- L'activité de l'entreprise

La connaissance de l'activité de l'entreprise est primordiale, car elle déterminante aussi bien lors de l'appréciation et de l'acceptation du risque, qu'au moment de la tarification de celui-ci. Aussi la connaissance de l'activité permet de savoir :

- si le risque est exclu ou non du traité de réassurance ;

- la classe du risque conformément au guide de souscription.

Il existe 2 sortes de tarifications: la tarification à partir du Traité des Risques Simple et la celle à partir du Traité des Risques d'Entreprises.

- La visite des lieux

Une visite des lieux peut s'avérer nécessaire si l'agent souscripteur en estime la nécessité. Au sens de la politique de souscription, la visite des lieux est obligatoire lorsque les risque est sensible ou lorsque la valeur des capitaux totaux donne lieu à une demande de placement en réassurance facultative ou en coassurance. La visite de risque est effectuée par un ingénieur vérificateur de la compagnie qui selon l'envergure du risque est sollicitée. L'ingénieur préventionniste est un professionnel expérimenté qui met son expertise technique au service des entreprises par le truchement de la compagnie afin de convaincre dans la durée les assureurs de valider leur politique de gestion des risques et de leur permettre d'atteindre leurs objectifs en matière de conditions de garanties, de primes et de franchises. Il intervient aussi bien avant qu'après la souscription de contrats pour aider les entreprises à sécuriser leur activité. Son rôle est d'évaluer les risques liés à l'activité et identifier les moyens de les réduire voire de les supprimer, ou du moins de limiter les conséquences d'un éventuel sinistre. Ses compétences avérées seront précieux pour la détermination des mesures idoines à prendre dans l'aspect protection/protection des risques dont la sinistralité est problématique.

C- La tarification

La détermination de la prime est l'élément clé dans la souscription. En effet, la prime constitue le montant supportée par l'entreprise en contrepartie des garanties accordées par la compagnie. Aussi, la prime doit être correctement déterminée en fonction des capitaux garantis et des capitaux garanties.

Ainsi une tarification adéquate est le gage d'une souscription appropriée. La détermination de la prime passe par un certains nombres de préalables. Pour se faire l'agent doit exclure des opérations de tarification les risque qui ne sont pas souhaités par la politique de souscription. Lorsque ces préalables auront été vérifiés la tarification proprement dite pourra alors commencer. Elle se fait soit à partir des tarifs dont dispose la compagnie, ainsi que différents traités tels que le traité d'assurance incendie pour les risques d'entreprise, le tarif Munich Ré et bien d'autres.

Ces tarifs constituent des indicateurs ou référentiels. En effet, le Traité d'assurance Incendie des risques d'Entreprise ou le traité des risques simples constituent les référentiels pour la détermination du taux de base. Mais à la réalité, ces taux issus du TAIRE ou du TRS sont des taux conçus dans un environnement particuliers propres à l'occident qui ne reflètent pas forcement la réalité du marché dans lequel l'assurance est prise. Passée la détermination de ce taux de base, toutes les garanties annexes sont tarifées à partir de taux préalablement défini par la compagnie. Ces taux reflètent la politique de souscription en ce qu'ils déterminent la prime minimale plancher telle que voulue par la compagnie pour chaque garantie. La mise à jour de ces tarifs n'est pas régulière de sorte qu'ils ne prennent pas en compte les évolutions technologiques qui permettent d'affiner la tarification et de mieux apprécier le risque.

D- Les pouvoirs de souscription de souscription

1- Les capacités du traité

L'organisation de la politique de souscription telle que définie confère des capacités selon les branches d'assurances concernées. La capacité de souscription s'entend du montant maximal pris par la compagnie sans recours à un partage du risque en coassurance ou en réassurance. Il s'agit de la limite pour laquelle un agent souscripteur est autorisé à engager la compagnie ALLIANZ. C'est le seuil au-dessus duquel aucun risque ne pourra être souscrit par la compagnie sans avoir pris la précaution de soigner la réassurance ou la coassurance pour l'excèdent de ce seuil.

Les capacités sont reparties en montant. Les engagements maximum de souscription par risque ne doivent en aucun cas dépasser les capacités de souscription stipulées ci-après. Tout dépassement envisagé doit faire l'objet d'une déclaration au Siège pour

placement des excédents auprès de réassureurs facultatives via le département de réassurance.

A titre d'illustration nous pouvons présenter le récapitulatif suivant.

Tableau 6 : Illustration de la capacité de souscription

- Pour la branche incendie

Classement du risque	ENGAGEMENT Allianz S.M.P direct + P.E ou L.C.I Tous dommages confondus
Activité recherchée	6.000.000.000 FCFA
Activité sensible sous réserve de validation d'Allianz	6.000.000.000 FCFA

Source : Guide de souscription Allianz

La branche incendie et risques annexe détient une capacité de 6.000.000.000 F CFA. Ce montant correspond à l'engagement du traité incendie au-delà duquel un placement en réassurance facultative s'impose.

2- Les pouvoirs propres des agents souscripteurs

Chaque agent souscripteur dispose d'un pouvoir de souscription qui lui est propre et qui lui est attribuée par le Directeur de la souscription. Cette capacité attribuée ne peut être supérieure à la capacité du traité de base selon les différentes branches référencées pas plus qu'elle ne peut être supérieure à celui du Directeur de la Souscription. Cette capacité est attribuée à chaque agent souscripteur en fonction de ses compétences, ses aptitudes professionnelles, son expérience et son expertise. L'attribution des capacités de souscription répond au double intérêt. D'une part elle permet de responsabiliser les agents souscripteurs en leur donnant la latitude souscrire ou pas dans les proportions admises par la politique de souscription. D'autre part, elle permet à l'agent souscripteur de disposer d'une autonomie qui lui est propre. Le pouvoir de souscription est communiqué en début de chaque année. Il est attribué en principe pour une période annuelle, à moins qu'une défaillance ne soit constatée. Lorsqu'un agent souscripteur est dans l'incapacité d'exercer ce pouvoir ou démissionne de son poste, un successeur est désigné et un nouveau pouvoir lui est conféré.

CHAPITRE II- RESULTAT ET ANALYSE DE LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISE

Il s'agira d'une part de présenter le résultat de la politique de souscription c'est-à-dire de présenter les données chiffrées de la mise en œuvre de ladite politique de souscription (Section I) puis de la critique qui en découle (Section II).

SECTION I- Analyse de la structure du portefeuille du département Risques d'entreprises

Il s'agit de présenter les données chiffrées que monte la politique de souscription. Ces données peuvent ressortir du chiffre d'affaire de la situation globale de la compagnie (Paragraphe I), de la structure du portefeuille des risques d'entreprises à proprement parlé (Paragraphe II),

Paragraphe I- la situation globale de la compagnie

A- Le chiffre d'affaire globale

Etymologiquement, le chiffre d'affaire se définie comme la somme des ventes de biens ou services d'une entreprise. Il est égal au montant (hors taxes) de l'ensemble des transactions réalisées par une entité avec les tiers dans le cadre de son activité normale et courante. D'un point de financier, cette notion permet d'évaluer la société, évaluer et suivre la performance, déterminer sa part de marché dans le secteur. Rapporté à l'assurance, le chiffre d'affaire s'entend du volume de primes émises nettes d'annulations.

Tableau 7 : Récapitulatif du chiffre d'affaires par branche sur 03 exercices

***en milliers de francs**

	2015		2016			2017		
	Primes emises	pourcentage	primes emises	Poucentage	Variation	Primes emises	pourcentage	variation
AUTO	5 035 540	25,87%	4 837 115	24,86%	-3,94%	4 538 519	23,91%	-6,17%
RISQUE DU PARTICUILIER	361 735	1,86%	374 588	1,93%	3,55%	344 713	1,82%	-7,98%
RISQUE D'ENTREPRISE	6 132 130	31,51%	7 051 655	36,24%	15,00%	6 571 851	34,62%	-6,80%
TrRANSPORT	2 539 846	13,05%	1 992 806	10,24%	-21,54%	1 897 363	10,00%	-4,79%
MALADIE	5 393 520	27,71%	5 200 121	26,73%	-3,59%	5 629 979	29,66%	8,27%
TOTAL	19 462 771	100,00%	19 456 285	100,00%	-0,03%	18 982 425	100,00%	-2,44%

Source : Données Allianz Cote D'Ivoire Assurances

Ce tableau présente de façon exhaustive les composantes du chiffre d'affaire globale de la compagnie, les différentes branches qui la composent. On distingue à cet effet plusieurs branches :

- ✓ La branche auto
- ✓ Les risques du particulier
- ✓ Les risques d'entreprises
- ✓ Le transport
- ✓ La maladie

Ces cinq branches représentent le découpage global et traduisent la politique globale. On constate sur les 03 années qui constitue la référence de notre base travail de que le chiffre d'affaire est resté quasiment le même d'autant qu'il oscille entre 18 982 425 000 F CFA et 19 462 771 000 F CFA. A la réalité, le constat est plutôt celui de la décroissance du chiffre d'affaire puisse que nous observons une variation décroissante de – 0.03 % de 2015 à 2016, laquelle s'est accentuée de 2016 à 2017 puisse que l'on obtient à ce niveau une décroissance de – 2.44%.

Sur les 03 années les risques d'entreprises représentent à eux seuls plus du tiers du chiffre d'affaires. Ensuite viennent successivement la branche maladie avec un poids dans le chiffre d'affaire de l'ordre de 27.71% à 29,66% sur la période de référence, la branche qui représente entre 23, 91% et 25,8% du chiffre d'affaire, la branche transport avec un

poids de l'ordre de 10% à 13,10% et enfin la branche des risques du particulier avec un pourcentage de l'ordre de 1.93 et 1.82 %.

La répartition du chiffre d'affaire par branche permet de dégager une tendance forte. Les risques d'entreprises restent le moteur de chiffre de la compagnie.

B- Un chiffre d'affaire porté par les risques d'entreprises

Les risques d'entreprises constituent une branche non négligeable dans le chiffre d'affaires global. Leur importance s'est accrue et pourrait d'avantage s'accroitre au regard des activités économiques. Leur proportion dans le chiffre sur les 03 exercices de référence exprime le caractère dominant de cette branche dans l'ensemble de la compagnie.

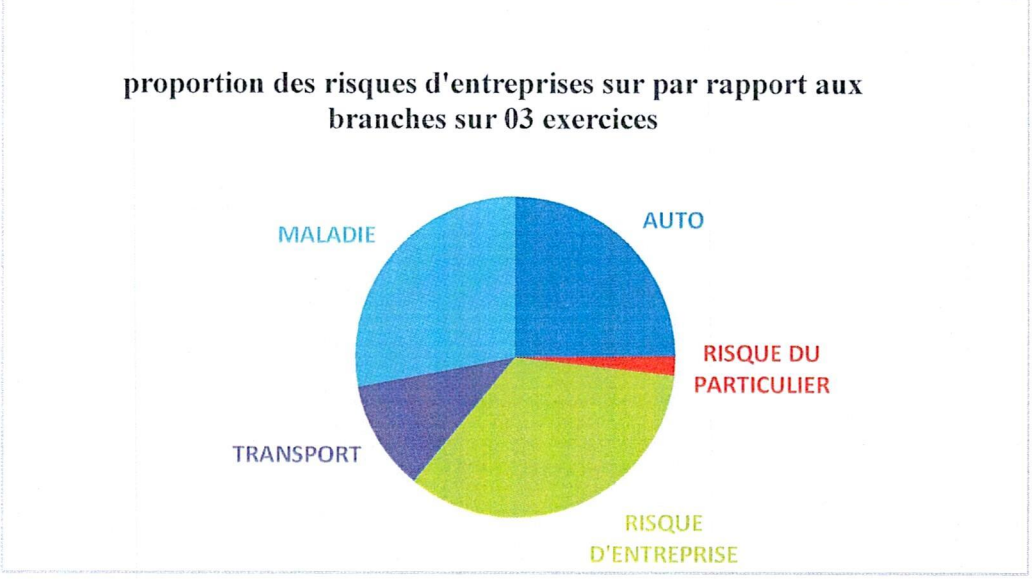


Figure 3 : Proportion de risques d'entreprises dans le chiffre d'affaires

C- La prépondérance des intermédiaires

Un intermédiaire est une personne physique ou morale habilitée à présenter des opérations d'assurances aux prospects en leur proposants les garanties d'assurances don les compagnies d'assurances assurent la couverture. Les intermédiaires jouent un rôle prépondérant dans la distribution des produits d'assurance de la compagnie. Au sein de la compagnie ALLIANZ le réseau de distribution est organisé ainsi qu'il suit :

- ✓ **Les bureaux directs (souscription direct)**
- ✓ **Les agents généraux**
- ✓ **Les courtiers**
- ✓ **Le réseau bancaire**

Ces réseaux de distribution des produits d'assurance sont essentiellement ceux utilisés par le département des risques d'entreprises dans la distribution des produits.

Leur part dans le chiffre d'affaire est non négligeable.

Tableau 8 : Etat comparatif des primes par apporteurs

APPORTEURS	2015 Primes emises du 1er janvier au 31 decembre	%	2016 Primes emises du 1er janvier au 31 decembre	%	Total sur les deux exercices	pourcentage
SOUSCRIPTIONS DIRECTES	4 165 317	21,40%	5 109 426	26,30%	9 274 743	23,83%
AGENTS	2 898 477	14,90%	2 276 390	11,70%	5 174 867	13,30%
COURTIERS PARTENAIRES	1 150 384	5,90%	1 219 493	6,30%	2 369 877	6,09%
COURTIERS INTERNATIONAU	10 357 096	53,20%	9 942 557	51,10%	20 299 653	52,16%
AUTRES COURTIERS	560 053	2,90%	488 623	2,50%	1 048 676	2,69%
RESEAU BANCAIRE	331 345	1,70%	419 796	2,20%	751 141	1,93%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	19 462 672	100,00%	19 456 286	100,00%	38 918 958	100,00%

Source : Données Allianz Cote D'Ivoire

Les chiffres d'affaires des années 2015 et 2016 montrent que les courtiers demeurent les principaux apporteurs de la compagnie avec un taux moyen de l'ordre de 60% sur les deux années dans le chiffre d'affaires. En effet, en 2015, les courtiers viennent en tête avec 62% du chiffre d'affaires avec une prépondérance pour les courtiers internationaux qui culminent à 53, 20% à eux seuls soit 50% du chiffre d'affaire. Ensuite viennent les bureaux directs avec 21.40,%, soit près du quart du chiffre d'affaire, suivis des agents généraux avec 14.90%. Le réseau bancaire clos la marche avec 1.7%.

En 2016 les courtiers font toujours la course en tête avec plus de 60% du chiffre d'affaire. La prépondérance pour les courtiers internationaux demeure la même mais dans des proportions moindre d'autant qu'ils détiennent 51.10% du chiffre d'affaire de cette année ci, soit une régression de 1.06 point par rapport à l'année précédente.

Cette régression s'est faite au profit des bureaux directs qui en 2016 détiennent 26, 30% du chiffre d'affaire soit 4.9 point de plus que l'année précédente.

Cette hausse s'explique d'une part par un volume important d'affaires apportées depuis le siège d'Allianz Paris et d'autre part par un redéploiement des bureaux direct conformément à la politique de la compagnie qui veut accroitre ses bureaux directs. Cependant la forte dépendance aux intermédiaires, notamment aux courtiers internationaux est indéniable.

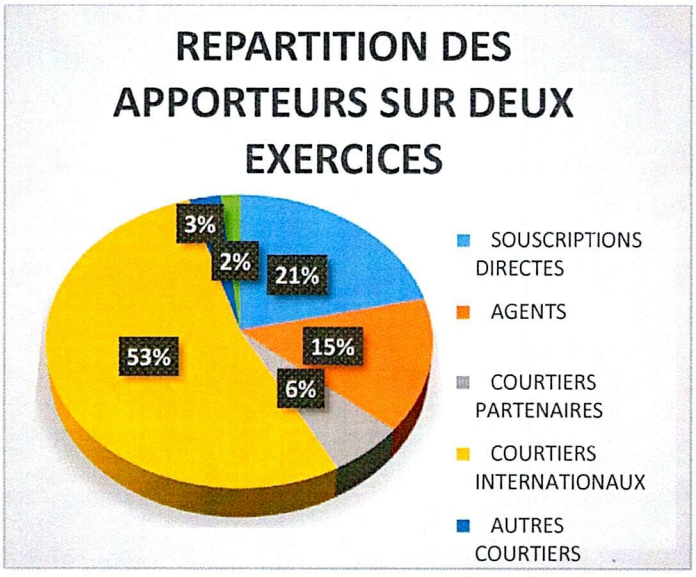


Figure 4 : Répartition des apporteurs sur deux exercices

Paragraphe II- La structure du portefeuille des risques d'entreprises

Le portefeuille d'une compagnie est l'ensemble des contrats qu'elle détient. Ces contrats sont souscrits directement ou par le biais des intermédiaires. Sa structure permet d'appréhender avec plus de finesse les résultats de la compagnie.

Tableau 9 : Répartition par segment d'activité des risques d'entreprises

***En milliers de francs**

	2015	2016	2017
Incendie et risque professionnel	4.099.628	4.771.191	4.365.261
RC industrielle et commerciale	563.673	534.741	550.903
Globale Banque	59.175	46.208	34.721
Autres	800.724	741.216	584.060
RC entreprises de bâtiment	62.060	31.174	106.380
RC Décennale	72.740	267.009	111.415
Tout Risque Chantier	60.216	301.966	429.666
Bris de machine	363.081	312.651	353.626
Tous Risque Informatique	50.733	45..499	35.819
Total	6.132.030	7.051.655	6.571.851

Source : données Allianz cote d'ivoire assurance. (2015, 2016,2017)

Les risques d'entreprises se répartissent en plusieurs segments :

- ✓ Incendie et risques professionnel
- ✓ RC industrielle et commerciale
- ✓ Globale Banque
- ✓ Autre
- ✓ RC entreprises de bâtiment
- ✓ RC Décennale

- ✓ Tout risque chantier
- ✓ Bris de machine
- ✓ Tous risques informatiques

Sur 03 exercices, la part des risques d'entreprises dans le chiffre d'affaire est fortement dominée par les risques incendies et risques professionnels. En effet, de 2015 à 2017, le chiffre d'affaire de la branche des risques d'entreprises oscille entre 6.132.655.000 F cfa et 7.051.655.000 F CFA. Sur ce montant, le segment « incendie et risques professionnel » détient à lui seul une part qui oscille entre 4.099.628.000F cfa et 4.771.191.000F cfa ce qui représente entre 66% et 68% de la branche concernée. Cette prépondérance du segment « incendie et risques assimilés » peut s'expliquer par une hausse dans la création des entreprises favorisées par la loi de 2014 et les allègements fiscaux qui ont boosté la création d'entreprises en COTE D'IVOIRE.

Tableau 10 : Chiffre d'affaire des risques d'entreprises cumulés sur 03 exercices

	2015		2016		2017		Total
	Primes emises	%	Primes émises	%	Primes émises	%	
Risques d'entreprises	6.132.130	31.5%	7.051.655	36.24%	6.571.851	34.62%	19.755.636
Chiffre d'affaire total	19.462.771	100%	19.456.285	100%	18.982.425	100%	57.901.481

Source : données Allianz cote d'ivoire assurance. (2015, 2016,2017)

Pour les 03 exercices de références à savoir 2015, 2016 et 2017 l'on e enregistré un chiffre d'affaire global de 57.901.481.000 f CFA pour l'ensemble des branches. Sur l'ensemble de ces branches, les risques d'entreprises se positionnent avec 19.755.635.000 f CFA soit 34, 62% du chiffre d'affaire de l'ensemble des branches.

Ce chiffres montrent tout aussi bien que certes les risques d'entreprises constituent le moteur du chiffre d'affaire de l'ensemble de la structure, mais également que la proportion des risques d'entreprises reste constante d'autant qu'on obtient 31.5% en 2015, 36.24% en 2016 et 34,62% soit un total pour l'ensemble de 34,11% en ce qui concerne les risques d'entreprises.

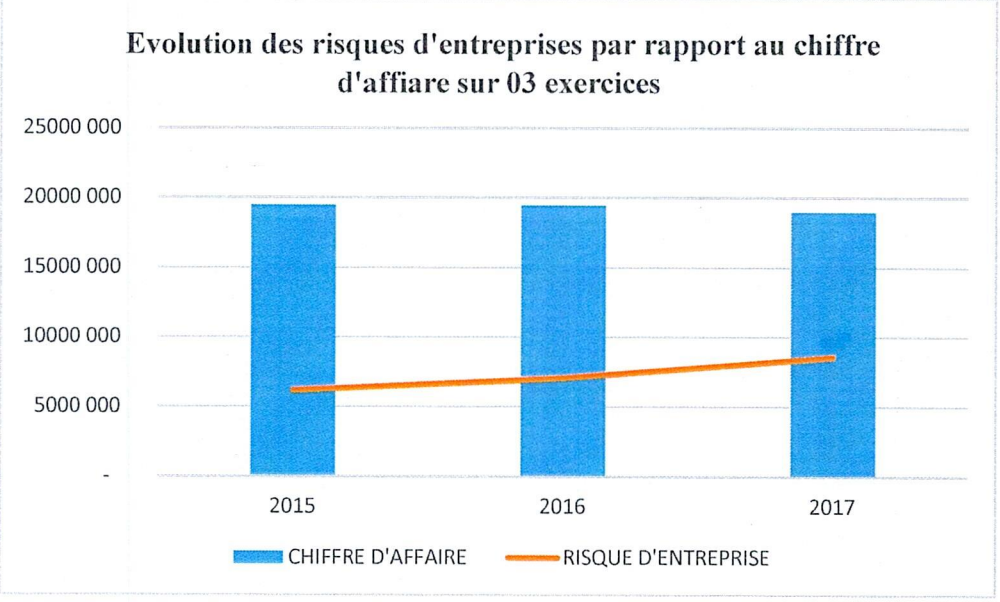


Figure 5 : Evolution de la part des risques d'entreprises par rapport au chiffre d'affaire global

SETION II- La critique des résultats de la politique de souscription

Paragraphe I- Au plan de la structure

A- De la dépendance des courtiers internationaux

Les intermédiaires sont des personnes physiques ou morales habilitées à pratiquer des opérations d'assurances en proposant aux prospects les garanties dont disposent les compagnies d'assurance. Ces intermédiaires constituent un réseau de distribution. Les courtiers internationaux contribuent à 53% dans l'atteinte du chiffre de la compagnie. Le courtier a vocation à soigner les intérêts de ses clients et pour ce faire il dispose de la latitude de placer une affaire dans la compagnie de son choix. Une dépendance pourrait être préjudiciable.

Aussi, la compagnie dispose-t-elle de son propre réseau de distribution nommé réseau propriétaire e. Il s'agit essentiellement des agents généraux, des bureaux directs et d'agents généraux. La compagnie dispose de 7 (sept) agents généraux pour toutes la Cote d'ivoire et de 8 (huit) bureaux directs.

Cette représentativité n'est pas suffisante pour capter le maximum d'entreprise d'autant que la croissance économique s'accompagne de la création d'entreprise et de construction en tout genre.

Une optimisation de sa marge passe par une véritable action de masse et de proximité. Il faut étendre son réseau par un déploiement conséquent de sorte à couvrir et bien couvrir l'ensemble du territoire.

Ainsi une véritable action de déploiement de son réseau propre engendrera moins de commissions et un gain de plus-value en termes de visibilité et de présence sur l'étendue du territoire.

En outre, s'il y a lieu à optimisation, il faut faire appel à toutes les ressources disponibles. En effet sur plus de 300 courtiers agrées par la Direction des Assurances, seulement 63 courtiers bénéficient d'une convention de collaboration avec ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES.

Une telle pratique est certes prudente, mais elle est de nature à réduire le déploiement de la compagnie de sorte qu'elle se cantonne à ne travailler ou à recevoir des avoirs que des mêmes courtiers, ce qui pourrait accroitre la dépendance vis-à-vis de certains d'entre eux. Le contre de cette dépendance sera le paiement de taux de commission assez important. .

B- De la politique des exclusions

La politique des exclusions est certes propre à chaque compagnie en fonction de ses standards. Ceci dit, certaines exclusions restreignent l'étendue des garanties qui peuvent être proposées aux entreprises. La révision des exclusions pourrait être de nature à favoriser la conception de nouvelles garanties. Tel est le cas par exemple de l'exclusion des risques de cautions directs ou indirectes ainsi que des garanties financières. Une telle exclusion restreint considérablement le champs d'action des garanties à proposer si bien que comme vu précédemment les entreprises sont soumises à des risques financiers en tout

genre et pour lesquels l'assurance constitue une réponse adéquate. Une optimisation de la politique de souscription doit militer en faveur des révisions des exclusions sans laquelle ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES se priverait de parts de marché importantes.

C- Du processus interne de souscription

1- L'équipe des agents souscripteurs

La qualité du service repose sur la rapidité d'exécution et la célérité dans la réponse à apporter au prospect qui sollicite une cotation. Or la charge incombant à l'agent souscripteur ne parait pas être de nature à alléger le travail. En effet, outre les cotations, les avenants, les factures, les délégations d'indemnités, à ceux-ci incombe la charge du remplissage des fichiers de gestion courante, d'établissement des statistiques des polices et la vérification des polices détectées, procéder aux régularisations notamment des polices de Responsabilité civile, outre les visites de risques à effectuer. Toutes ces taches cumulatives ne paraissent pas être de nature à favoriser la célérité dans le traitement des dossiers des entreprises. Une division du travail selon les taches entre souscripteurs pourrait permettre de repartir les taches. Aussi, la mise sur pieds d'un système d'information qui permet le remplissage automatiques des fichiers de gestion et l'extraction automatique des données tels que les statiques globales des polices serait l'idéal. Cela s'impose dans un souci d'optimisation d'autant que les agents souscripteurs constituent le cœur de métier.

En outre une délégation de pouvoir s'impose pour certains documents dont la signature ne requiert pas un poste hiérarchique élevé. Tel sera le cas par exemple des factures et autres documents. En effet, dans n soucis de célérité, plutôt que de concentrer la signature de l'ensemble de la majeure partie des documents entre les mains d'une personne, il serait préférable de permettre à chaque agent souscripteur d'avoir des pouvoir en ce sens, ce qui lui permettrait de mieux satisfaire ses clients en portefeuille et le responsabiliserait un peu plus.

2- Sur les questionnaires à l'attention des clients

Le questionnaire proposition est le premier document de la compagnie remis au prospect. Il s'agit d'un document écrit délivré par la compagnie qui ne l'engage nullement

pas plus qu'il n'engage le prospect lui-même. Ils reflètent la politique d'autant qu'il permet aux clients de connaitre les garanties proposées par la compagnie et à la compagnie de connaitre les attentes du prospect. Cependant, force a été donnée de constater que les formulaires dans leur formulations ne sont pas toujours très explicites par endroit tant et si bien d'une part pour le prospect par moment le questionnaire est rempli avec des blancs ou alors est mal rempli. A l'inverse pour l'agent souscripteur recevant un tel questionnaire, la cotation ne reflète pas toujours l'idée première du prospect.

Paragraphe II- Au plan de la tarification

Les tarifs constituent un élément primordial du dispositif de la souscription. En effet, la détermination de la prime repose sur l'existence de tarif qui permet à l'agent souscripteur de déterminer après analyse et en fonction de la nature du risque la prime de risque dite prime pure. A cette prime seront ajoutés les frais et accessoires ainsi que la taxe.

Aussi, la compétitivité d'une compagnie repose-t-elle en grande partie sur la justesse des tarifs. Lesquels tarifs doivent être ajustés, revus, amendés, corrigés eu égard à l'évolution tant des technologies que des moyens de préventions dont disposent les entreprises. Or il nous a été donné de constater que les tarifs utilisés par la Compagnie sont les mêmes depuis plusieurs années. A titre d'exemple, les tarifs TRC datent de plus de 08 ans et n'ont jamais été revu depuis. Or une tarification adaptée est le gage d'un équilibre technique mais aussi d'une compétitivité certaine. En outre la tarification appropriée permet d'avoir une approche plus fine et plus juste du risque. De la sorte, l'absence de l'intégration dans la politique de souscription d'une révision des tarifs ou d'une entité en charge de l'analyse des tarifs eu égard à la sinistralité n'est pas de nature à optimiser la politique de souscription.

Aussi, les tarifs existant dans les différentes catégories ne sont pas détaillés ce qui fait que le producteur utilise des tarifs qui peuvent ne pas être adaptés aux réalités du risque soit en sous tarifiant ou en donnant une prime plus chère. Le fait qu'il n'y ait pas de tarifs précis indiquant les taux en fonction des capitaux peut expliquer en partie l'allongement du délai de la cotation. Il est impérieux de procéder à la refonte dès les tarifs en les actualisant, en les détaillant et en les rendant plus clairs avec un objectif de rendre compétitives les différentes primes proposées aux prospects et assurés. La précision des

tarifs dans les différentes catégories permettra aux agents souscripteurs d'accélérer les cotations vite et faire de bonnes propositions de primes aux prospects. Ainsi dès qu'il y a une affaire on sait automatiquement le tarif à appliquer pour avoir la prime pour mieux couvrir le risque.

Conclusion partielle

L'état des lieux effectué avec la critique qui en découle ayant été fait, le constat est clair : il y lieu de redynamiser la politique de souscription. Pour ce faire, des pistes de réflexion existent.

DEUXIEME PARTIE : STRATEGIES POUR UNE OPTIMISATION DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES CHEZ ALLIANZ COTE D'IVOIRE

CHAPITRE I- DE LA PERENNITE DU PORTEFEUILLE A LA CONQUETE DE NOUVEAUX MARCHES

L'optimisation suppose une amélioration ou un perfectionnement de l'existant en vue de l'atteinte d'un meilleur rendement. Les entreprises en portefeuille constituent un véritable levier à exploiter. Section I). Aussi, il faut une politique adéquate pour conquérir de nouvelles parts de marché (Section II)

SECTION I- : Assurer la pérennité du portefeuille existant

Paragraphe I- Surveiller le portefeuille

Dans l'optique d'une optimisation de la politique à l'effet d'accroitre ses parts en restant technique, la première des choses à faire est de bien veiller sur les entreprises en portefeuille. Bien veiller sur ses clients déjà en portefeuille de sorte à adapter la stratégie qui va avec. En effet, la surveillance du portefeuille est une tache transversale, faisant appel à plusieurs fonctions, ce qui veut dire que l'équipe en charge de la surveillance pour les risques d'entreprises se doit de contenir en son sein des personnes dotées d'une connaissance très poussée dans le domaine des assurances c'est-à-dire contenir un technicien rompu, capable d'analyser toutes les situations qui pourraient se présenter à lui afin de donner une réponse rapide pour remédier à un problème constituant un blocage au bon déroulement des activités du point de vue technique et maitrisant le portefeuille des risques d'entreprises. Il pourrait également être fait appel à un ingénieur préventionniste aux compétences avérées dont l'apport sera précieux pour la détermination des mesures idoines à prendre dans l'aspect protection/protection des risques dont la sinistralité est problématique. Aussi, l'aspect commercial n'étant pas à négliger, l'on pourrait y adjoindre le service commercial à cette équipe.

❖ Le Directeur souscription

Le Directeur Souscription est la porte d'entrée en portefeuille des contrats. Il anime la politique de souscription. Il est un technicien de l'assurance disposant de connaissances poussées en assurances et rompu à la tâche. En en raison de ses connaissances solides sur tous les aspects essentiels faisant appel à la technique assurantielle, sa maitrise du portefeuille des Risques d'entreprise et son expérience professionnelle en production, il nous parait impératif que celui-ci soit membre de cette équipe.

❖ L'ingénieur préventionniste

L'ingénieur préventionniste est un professionnel expérimenté qui met son expertise technique au service des entreprises par le truchement de la compagnie afin de convaincre dans la durée les assureurs de valider leur politique de gestion des risques et de leur permettre d'atteindre leurs objectifs en matière de conditions de garanties, de primes et de franchises. Il intervient aussi bien avant qu'après la souscription de contrats pour aider les entreprises à sécuriser leur activité. Son rôle est d'évaluer les risques liés à l'activité et identifier les moyens de les réduire voire de les supprimer, ou du moins de limiter les conséquences d'un éventuel sinistre. Ses compétences avérées seront précieuses pour la détermination des mesures idoines à prendre dans l'aspect protection/protection des risques dont la sinistralité est problématique.

❖ Le service commercial

La présence du commercial nous semble également appropriée dans cette équipe pluridisciplinaire d'autant que toute affaire est mue par un contexte commercial qu'il ne faut pas omettre. Ainsi la présence commerciale au sein de cette équipe sera le soutien qui permettra de connaitre les circonstances de l'arrivée en portefeuille des polices et les implications y relatives. Ceci permettra d'impulser un dynamisme réel à ce service en vue de sa contribution à la rentabilité de la compagnie.

❖ Le service sinistre

Le département sinistre est un levier important dans la surveillance du portefeuille. En ce qui concerne les affaires déjà en portefeuille, le service sinistre est celui qui est le plus à même de fournir de façon plus précise l'état des sinistres enregistrés sur les différentes polices. En effet, toutes les déclarations de sinistres, les circonstances des sinistres, les causes, les montants des indemnités dues ou pas constituent l'apanage du département sinistre. De ce point de vue, ce département dispose avec précision les statistiques

susceptibles de permettre au département souscription de se déterminer pour les polices concernées.

Figure 6 : Illustration de l'équipe pour la surveillance du portefeuille

Quid de la nature de cette équipe ?

Il s'agira d'une équipe ad hoc composée sur l'initiative du département souscription, des membres des différents services cités plus hauts. L'intérêt d'une telle équipe est d'appréhender de façon plus exhaustive l'état des polices en portefeuille des risques d'entreprises. La composition pluridisciplinaire est de nature à favoriser les échanges et la meilleure compréhension de la réponse à apporter tant aux polices détectées c'est-à-dire celle ayant un rapport s /p au-delà des standards de la compagnie qu'aux polices dont la sinistralité est bonne.

Paragraphe II- Accompagner efficacement les entreprises en portefeuille

Une stratégie efficace dans l'optimisation consistera dans l'accompagnement des clients en portefeuille. Cet accompagnement est de nature à encadrer les entreprises aussi bien à court terme(A) que dans sur tong terme (B).

A- A court terme

Après la détection des risques anormaux c'est-à-dire ceux dont le la sinistralité excède 60% ou 70%, les recommandations sont adressées si la statistique n'est pas lourdement affectée. Ces recommandations sont multiples, elles ont pour but d'assainir le portefeuille

de contrats et donc améliorer les résultats techniques du portefeuille des risques d'entreprises.

Ces recommandations sont de divers ordres et peuvent concerner la prime, les franchises, les exclusions, les suppressions de garantie, la réduction d'engagement, la résiliation pour sinistre, une visite de risque et la saturation du portefeuille.

B- A long terme : une politique de fidélisation des entreprises

Aujourd'hui, Il est d'une impérieuse nécessité de fidéliser les clients en portefeuille au risque de disparaitre face à la concurrence. Dans une configuration de marché où peu de nouveaux clients entrent, la stratégie consiste à conquérir les clients de la concurrence mais en prenant soin de fidéliser ceux déjà acquis. La fidélisation de la clientèle est singulière dans le secteur des assurances. Cela veut dire pour un assureur garder les clients durant le plus longtemps possible en innovant dans ses offres proposées tout en veillant à ce qu'ils soient adaptés à leurs besoins et mode de vie sans cesse évolutifs.

En effet, le portefeuille permet à l'issue de l'analyse des résultats de la surveillance d'avoir un plan d'action qui permet de pérenniser le portefeuille par la fidélisation. Ceci revêt une importance particulière d'autant que dans l'imagerie populaire, la fidélisation est l'œuvre du service commerciale. Mais à la réalité, si l'on entend accroitre le portefeuille c'est-à-dire optimiser la souscription en le pérennisant, il faudra tout aussi bien conserver ceux des clients déjà présents.

Pourquoi fidéliser les entreprises en portefeuille ?

L'instabilité de la clientèle en portefeuille coûte cher. Elle entraîne des frais de gestion importants et nécessite de conquérir en permanence de nouveaux clients.

Nombre d'assureurs constatent que, depuis de nombreuses années, des sommes considérables sont dépensées pour conquérir de nouveaux assurés, alors que, finalement, peu a été fait pour les clients. Mieux vaut enrayer le taux de chute que produire pour compenser les sorties.

La fidélisation se traduit par deux actions essentielles et complémentaires :

1-la défense du portefeuille, visant à réduire le taux de chute des contrats. Il s'agit de systématiser l'examen des demandes de résiliation et de garder le contrat si possible ;

2-la production d'affaires nouvelles auprès de clients déjà assurés (vente croisée) pour augmenter la multi détention.

Aux yeux des clients, toutes les compagnies d'assurance se ressemblent car rien ne distingue vraiment les services proposés par ces différentes entreprises. Le client veut se sentir unique et c'est ce qui le pousse très souvent à aller vers la concurrence après une expérience négative auprès d'un assureur.

Partant de ce point, toute compagnie d'assurance qui souhaite fidéliser ses clients a le devoir d'améliorer la qualité des services proposés en les personnalisant. La maitrise du portefeuille y parait comme un atout précieux pour ce faire d'autant qu'il est évident que chaque assuré veut un traitement personnalisé de la part de leur assureur.

SECTION II- La conquête de nouveaux marchés

Le marché des assurances est dans une dynamique concurrentielle assez forte. Chaque compagnie essaie de conquérir des parts plus importantes. Pour cela, les stratégies utilisées sont toutes aussi techniques que commerciales. Il parait d'une impérieuse nécessité de surveiller le marché dans son évolution (paragraphe I) tout en aménageant ses processus en interne (paragraphe II) afin de se mettre à jour.

Paragraphe I- Définir une politique de la veille concurrentielle dans la souscription

La veille concurrentielle a comme objectif de rester compétitif face aux autres compagnies. C'est donc une activité qui nécessite une organisation rigoureuse. Il ne s'agit certes pas de reprendre systématiquement tout ce qui vient de la concurrence, mais plutôt de rester alerte pour être encore et toujours plus rentable. En effet, la pole position détenue sur le marché ne dispense nullement une compagnie de procéder à une veille concurrentielle d'autant qu'il existe pour les clients en portefeuille la liberté de s'assurer auprès de l'assureur de leur choix. De cette façon, une entreprise pourra être encline à préférer les taux et les pratiques de telle ou telle autre compagnie. Cette veille concurrentielle est nécessaire et permet à la compagnie d'être alerte sur les pratiques des autres compagnies de sorte à en garder les bonnes, corriger ses erreurs, mieux se positionner. Pour être efficace, cette veille concurrentielle doit porter sur les compagnies leaders du marché Ivoirien Les (5) cinq premières compagnies pourraient constituer une bonne base. Selon les moyens de la compagnie, il sera peut-être nécessaire de faire des choix sur le ciblage adéquat. Par exemple, en déterminant lesquels semblent les plus

dangereux ou les plus compétitifs. Il s'agit aussi de faire des choix sur les informations à rechercher.

Paragraphe II- Rechercher des risques stratégiques

La politique de souscription doit être de nature à se focaliser sur des risques qui constitueront le point central dans le déploiement de la souscription. Il y a certes la nécessité de souscrire des contrats d'un point de vue global(A). Mais certains secteurs encore très dynamiques restent à pourvoir et le rôle de la compagnie est très importante à ce niveau. Ces secteurs sont certes jugé peu importants en raison des capitaux qu'ils peuvent amasser, mais constituent une niche à prendre en compte du pont de vue de la politique (B)

A- Une stratégie globale

La politique de souscription doit rechercher la rentabilité. Cette rentabilité passe nécessairement par l'acceptation de certains risques dits stratégiques. Ces risques ne sont pas des risques forcément rentables néanmoins, de par leur importance, leur renommée ou leur quantité, ils sont nécessaires au bon développement du portefeuille global. Il existe différents types de risques que les assureurs vont accepter ou rechercher pour constituer leur portefeuille. Une mineure partie concerne les risques dits « mauvais ». Ils attirent les assureurs pour le prestige du portefeuille. Ainsi en démarchant l'entreprise et en étudiant ses comptes de résultat, la compagnie va s'apercevoir que son S/P est chaque année mauvais, elle va tout de même souhaiter l'assurer au même tarif voir à un tarif inférieur. Cela s'inscrit dans une politique de remise à l'équilibre du régime dans les deux ans qui suivent la mise en place. En effet, la compagnie proposera des aménagements au contrat initial, soit en modifiant les garanties, soit en utilisant des taux d'appels. Il est évident que la compagnie ne peut pas accepter une entreprise avec des comptes déficitaires sans pour autant chercher à améliorer les résultats.

De la sorte, la compagnie pourra par la suite développer son activité via différents appels d'offres en affichant le nom de différents grands groupes qu'elle assure. Cela permettra donc d'attirer d'autres grandes entreprises. En effet, celles-ci se diront que si tel ou tel groupe s'assure chez ALLIANZ, c'est sûrement que le service rendu est de qualité. De plus, cette stratégie pourra permettre de développer une niche : ALLIANZ pourra

prôner être l'assureur des grands noms. La compagnie développera ainsi une image de marque et améliore sa notoriété. Une autre stratégie pourrait consister à accepter les bons risques en misant sur la rentabilité des autres produits qui pourront être vendus à l'entreprise.

En proposant un contrat global dommage pour l'entreprise, la compagnie pourra espérer une compensation de la rentabilité grâce à un produit de responsabilité civile ou une éventuelle « Tous risque chantier » pour une construction que l'entreprise entend mener. C'est ainsi qu'on pourra dans un soucis d'optimisation mettre tout en œuvre pour négocier des contrats avec les accords de branche afin de mettre en place une clause de désignation dans un maximum d'accords de branches interprofessionnelles tels que les entreprises de la boulangerie, de l'immobilier, etc. De tels accords permettront à compagnie de se positionner de sorte à accroitre ses parts de marchés.

B- Une stratégie spécifique : Le marché des PME

La Cote d'Ivoire connait une croissance qui draine dans son sillage la création d'entreprises de toute catégorie. Ainsi, d'après les chiffres publiés par le CEPICI, le nombre d'entreprises créées est en hausse de 28% de l'année 2016 à 2017. Le constat est donc celui d'une tendance à la dynamique de création d'entreprise. Cette dynamique des entreprises impacte l'économie, ce qui a permis au pays de gagner 35 places au classement Doing Business. Aussi, les entreprises ivoiriennes bénéficient depuis 2011 d'allègements de charges de la part de l'Etat et d'aides à l'accès au crédit Aussi, les entreprises notamment les P.M.E [24]représentent 80% du tissu économique. Si bien que les entreprises représentent 98% du PIB. La politique de souscription pour être optimal doit intégrer cette donnée. Plusieurs raisons militent en faveur de ce ciblage.

D'une part les capacités sur les grands risques sont volatiles et soumises à des jeux spéculatifs qui font que ce marché est davantage livré à l'assurance internationale et à la réassurance. Les PME, pour leur part, sont moins sensibles aux variations du coût des capacités, ont des résultats moins volatils et sont nettement plus fidèles à leur assureur. Si l'on entend se positionner pour accroitre ses parts de marchés, c'est à la condition d'en prendre conscience c'est-à-dire définir une politique de souscription orientée vers ce

[24] PME : Petite et Moyenne Entreprise

segment en conservant un objectif de rentabilité. Plusieurs critères doivent rentrer en ligne de compte pour l'orientation de cette politique :

1- Une souscription basée sur la sélection ouverte

La sélection doit être le lot quotidien des agents souscripteurs. La « qualité du risque » doit être le critère de sélection suprême. L'entreprise doit répondre aux exigences basiques de critère d'assurabilité du risque en conformité avec la politique de souscription. Pour ce faire, une étude de la sinistralité doit être le préalable. Pour les entreprises nouvellement créées cette connaissance de la sinistralité résultera soit des statistiques internes de la compagnie pour le type d'activité, soit des résultats de la veille concurrentielle pour en connaitre la tendance sur le marché.

2- Une approche par besoin

L'approche globale, ou approche par les besoins, est perçue comme la meilleure voie pour combler les attentes des entreprises. Cette approche qu'on nommerait « approche entreprise » reposera sur une bonne connaissance du client afin de répondre très vite à ses demandes, de lui apporter un diagnostic de ses risques ainsi que des outils de sensibilisation à ces derniers. Il s'agira d'aider cette catégorie à bien comprendre le bien fondée d'avoir une couverture d'assurance adaptée pour la pérennité de son activité. Cette approche doit reposer 3 piliers :

- **Le diagnostic des besoins en assurance de l'entreprise**

Il s'agit d'analyser avec minutie les forces et les vulnérabilités de l'entreprises qui sollicite être couverte, de déterminer la pertinence ou non de lui accorder des garantie qu'elle sollicite. En effet, les besoins des entreprises ne sont les même. Une souscription de qualité repose sur une bonne connaissance de son risque.

- **L'apport des couvertures adéquates**

Une fois le diagnostic effectué, et les besoins en assurance déterminés, les garanties adéquates pourront être apportées. Il s'agit d'accorder avec précision les garanties qui conviennent, c'est-à-dire les bonnes garanties avec les montants suffisants et les franchises adaptées.

- **l'accompagnement**

L'accompagnement devra nécessairement suivre toute la durée du contrat durant. En effet, une entreprise qui se sent accompagnée par son assureur est plus confiante et plus rassurée. Il faut donc passer de l'assurance à la « rassurance ».

3- Une incitation à la prévention et la protection

La sensibilisation à la prévention et la protection doit être renforcée L'équilibre technique en dépend fortement. Insister sur les moyens de prévention et de protection, c'est réduire considérablement la survenance de sinistre et conserver une rentabilité optimale. Pour ce faire, nous proposons de matérialiser l'engagement de l'entreprise par la signature d'une charte pour limiter le risque d'incendie : le chef d'entreprise prendra des engagements simples de prévention de sorte que si la sinistralité est maitrisée, la prime sera ajustée en conséquence. Cette mesure incitative est de nature à permettre la conservation de ces entreprises en portefeuille.

Paragraphe III- Aménager les processus internes

Dans une optique de dynamisation toutes les composantes de la structure doivent être prises en compte. La matière première de toute organisation est constituée du capital humain. Un renforcement de ce capital s'impose (A)

A- Renforcer les ressources humaines

1- L'évaluation

Il s'agira à ce niveau précis d'évaluer les compétences, les connaissances du personnel intervenant dans la gestion du département des risques d'entreprises. L'évaluation du personnel ne devrait pas servir de contrôle mais plutôt de moyen pour améliorer les processus internes. Ainsi après une bonne phase d'évaluation de tous les acteurs de la gestion, la direction pourra détecter les faiblesses en vue de proposer un chronogramme de formation pour rendre performant la qualité du travail personnel. Cette activité répond à un besoin de dynamisation de la politique.

2- La formation

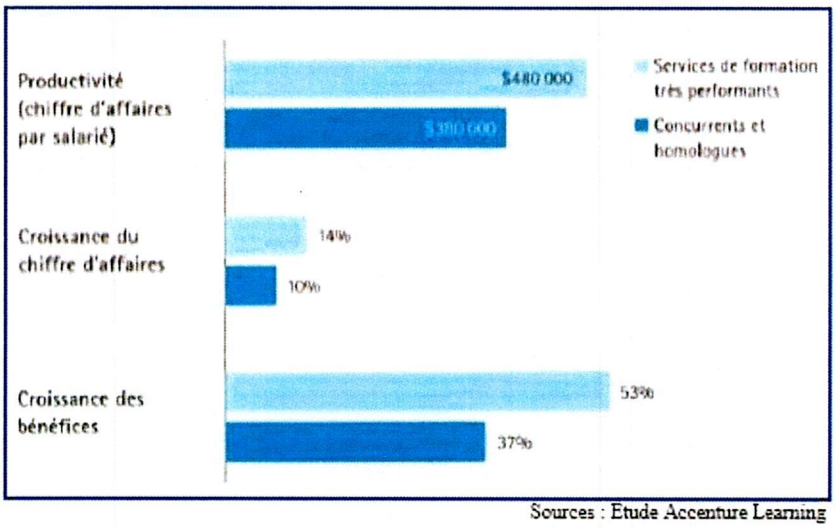
Il s'agira pour la Direction de faire des formations en ce qui concerne le fonctionnement des différentes garanties mais également de spécialiser les agents souscripteurs dans les domaines d'intervention. D'une part, chaque agent souscripteur doit maîtriser les contrats dans leur intégralité pour être plus efficace dans son travail, pour avoir des aptitudes plus professionnelles. Celui-ci peut alors mieux présenter le produit à l'assuré et proposer les garanties les plus adaptées. Ainsi lors de l'entretien de l'assuré, il est à mesure de répondre aux préoccupations de l'assuré quand il s'agira de parler des prestations.

A la vérité, un client satisfait peut faire drainer plusieurs autres. Il est important que l'agent soit donc formé sur les différents aspects des différents contrats d'assurance.

D'autre part, il nous parait judicieux de procéder à la spécialisation des agents souscripteurs. En effet, s'il est vrai que chaque souscripteur dispose de bases générales en assurance, une spécialisation s'impose tout de même pour les agents dans les domaines spécifiques afin d'être des référents techniques dans le domaine concerné pour l'équipe. Cette spécialisation des agents a un double avantage notamment permettre une meilleure connaissance des risques et favoriser une souscription plus juste et fine correspondant aux besoins réels des entreprises et adaptées à leur bourse. En effet, une connaissance approximative d'un risque conduit indubitablement à une offre inappropriée qui est source de perte pour la compagnie. Afin de conjuguer croissance et innovation, tout en fidélisant les meilleurs éléments, la formation constitue un levier essentiel de productivité et de compétitivité. Une étude Accenture 2004 [25]sur la performance humaine couplée à une analyse de données financières complémentaires, a pu révéler que les entreprises dotées des meilleurs services de formation affichent une croissance du chiffre d'affaires et des bénéfices supérieurs à celle de leurs homologues ainsi qu'un taux de leur productivité plus élevé.

[25] www.accenture.com

Figure 7 : Illustration de l'impact de la formation sur la productivité



Sources : Etude Accenture Learning

3- Une organisation claire du travail des agents souscripteurs

Chaque souscripteur dispose lorsqu'il est interrogé de 03 jours pour répondre à une cotation et la transmettre aux clients. En outre, l'agent souscripteur a à sa charge l'établissement des statistiques des polices à l'effet de connaitre la sinistralité et appréhender les mesures utiles. Aussi, doit-il faire signer par la Direction Générale un certain nombre de document qui sont de la compétence de la Direction Générale ou d'autre direction. Toute chose qui ne favorise pas la réactivité sur une demande adressée à un souscripteur. Une division claire et précise du travail s'impose. En effet, certains aspects des tâches incombant aux agents souscripteurs relèvent des travaux statistiques. Il y a donc à séparer les travaux relevant des statistiques des travaux relevant de domaine pur de la souscription du point de vue technique. Ceci optimiserait les délais de traitement à plusieurs niveaux :

- Respect des délais de traitement
- Célérité dans le traitement des demandes de cotation
- Meilleure approche du risque en présence

4- La délégation des pouvoir de souscription

L'aménagement des pouvoirs de souscription est délégué entre tous les agents souscripteurs selon une répartition qui est propre à la compagnie. Chaque agent dispose

d'un pouvoir de souscription qui lui est propre en fonction de ses aptitudes, ses qualifications, ses compétences personnelles et sa capacité dans la souscription. Aussi, toute visite de risque nécessite en vertu de l'envergure du risque de faire appel à un ingénieur préventionniste pour le volet technique que requièrent les locaux visités. Ce processus peut être source de lenteur dans l'acquisition d'affaire nouvelle d'autant que d'une part, plusieurs autres compagnies peuvent être concomitamment interrogées et d'autre part, une réponse rapide et appropriée doit être apportée. Dans un souci d'optimisation, il nous parait judicieux d'aligner les pouvoirs de souscription sur la capacité de souscription de chaque agent souscripteur pour procéder aux visites. Cette procédure présente plusieurs avantages. Afin de permettre une efficacité globale et le raccourcissement des délais de traitement des demandes, les documents contractuels établis par le prospect devront être signés par ce dernier.

B- Optimiser les outils internes

La rentabilité passe également par des mesures prises en interne afin de donner des outils performants à l'ensemble des équipes de la compagnie et de pouvoir mettre à disposition les offres le plus aisément possible aux bonnes cibles. En effet, l'arrivée permanente de nouveaux contrats permet de maintenir la rentabilité dans la mesure où ceux-ci vont prendre la place des contrats résiliés et pourront augmenter la quantité de risque mutualisé. Il faudra donc pouvoir traiter avec le plus d'efficacité la demande des entreprises.

1- Mettre en place des outils de proposition normées

La proposition de contrat est un élément important à l'acte de souscription. En effet, la proposition est le document que l'entreprise va conserver dans un premier temps et étudier avec la plupart du temps d'autres propositions. Elle va donc représenter l'assureur auprès des personnes qui vont la voir. Elle doit être attrayante et se démarquer des autres. Il serait possible de la comparer à l'étude d'un CV : si celui-ci est à première vue peu esthétique, en noir et blanc, ou brouillon, le recruteur ne va pas y prêter attention. L'effet sera sans doute moins néfaste pour la proposition mais il ne faut pas négliger son importance.

.Dans la pratique la compagnie, il s'agit pour le prospect dans la mesure où il souhaiterait avoir une garantie, de cocher une case qui correspond à ladite garantie afin d'exprimer sa

volonté d'être couvert contre l'évènement en question. D'une part l'assuré ne comprend pas forcément le contenu de cette garantie, d'autre part une tarification faite sur cette base serait de toute évidence inappropriée. Il nous parait judicieux de joindre au questionnaire proposition le résumé des différentes garanties proposées de sorte que le prospect s'y engage en pleine connaissance de cause en sorte qu'on procède à une tarification adéquate.

2- Mettre en place des alertes

Afin de pouvoir mieux gérer les contrats, il peut être intéressant d'être alerté lorsqu'un contrat a des sinistres à répétition ou qu'il n'est plus rentable. Cela pourrait permettre de sensibiliser le chef d'entreprise avant d'en être au stade de la résiliation par la mise en place de petites réunions de prévention ciblée pour les entreprises.

3- Définir une politique de souscription proactive basée sur le triptyque : Sensibiliser, contrôler et intervenir

a) Au niveau de la communication

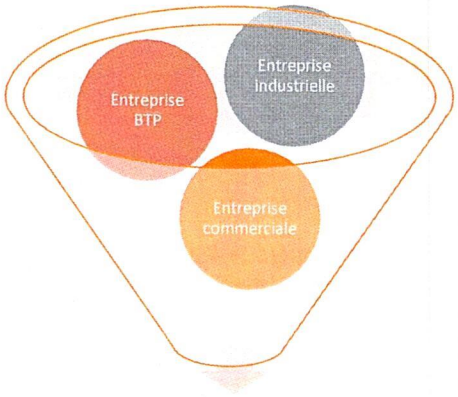
Le Direction souscription doit veiller à la sensibilisation des entreprises en portefeuille en développant une campagne de communication sur la mutualisation. L'objectif est de responsabiliser l'ensemble des entreprises en portefeuille. Toutes ne sont pas forcément conscientes que la prime d'assurance est calculée et déterminée en fonction de l'ensemble des sinistres réglés pour l'ensemble des assurés d'un portefeuille. Cette prime suit la formule suivante :

Taux de prime pure = Fréquence des sinistres X Coût moyen des sinistres

En outre, les entreprises assurées ne perçoivent pas nécessairement l'assurance comme un mécanisme basé sur la mutualité qui permet une indemnisation en cas de sinistre et la détermination de la prime.

Figure 8 : les composantes de la mutualité des risques d'entreprises

Source : Etudiant



La communication doit également porter sur l'intérêt des entreprises à bien tenir le risque dans l'intérêt premier de l'entreprise elle-même de prime abord et de la mutualité. En effet, la plupart des assureurs, afin de maintenir l'équilibre des contrats, sont dans l'obligation d'aménager les contrats par des limitations lorsque cela est requis afin de limiter les consommations des assurés d'un contrat qui en abuserait.

b) Au niveau de la prévention

La démarche prévention doit impérativement être mise en place et faire partie intégrante de la politique de souscription afin d'éviter par la suite des surcoûts inutiles pour la compagnie liés à des sinistres. Il s'agira par cette mesure de permettre à la compagnie d'avoir un portefeuille le moins sinistré possible, ce qui aura pour conséquence directe une souscription de qualité. La prévention doit tant porter sur les moyens de prévention et de protection que sur la surveillance régulière de l'état général du risque. Des moyens simples et efficaces peuvent permettre d'y arriver. A titre d'exemple, des dépliants d'information sur les bonnes pratiques et sur la bonne tenue des risques, préalablement conçus par les ingénieurs préventionnistes ayant initialement visité le risque peuvent être remis aux entreprises à l'attention des salariés afin de leur donner des

conseils et des astuces afin de prévenir les problèmes de dommages ou même de responsabilité. Ces astuces simples peuvent s'avérer très efficaces. Par ailleurs, la compagnie à tout intérêt à pousser l'ensemble des assurés en portefeuille à la bonne tenue du risque afin de pouvoir faire détecter d'éventuels défections puisque la prévention est moins onéreuse que l'indemnisation.

4- Développer le réseau de distribution

Le réseau de distribution est un élément privilégié dans l'atteinte des objectifs que peut se fixer une compagnie. Celui-ci participe à la mise à disposition des produits d'assurance proposés. Une optimisation de la politique de souscription suppose de s'étendre et de permettre à la compagnie de se développer. Ce développement prend en compte les bureaux directs(a), les agents généraux et les courtiers (b).

a) Les bureaux directs

Les bureaux directs constituent le prolongement de la compagnie dans les localités où ils sont implantés. La répartition actuelle des bureaux directs de la compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES n'est pas de nature à favoriser un maillage optimal du territoire. Les différentes situations géographique desdits bureaux ne pas proportionnels aux différentes grandes régions à fort potentiels du pays. Devenir un assureur de proximité suppose une action de rapprochement plus efficiente. En effet, la mauvaise perception de l'assurance par les populations, combinée à la non présence de la compagnie dans certaines zones sont de nature à priver la compagnie d'une part importante d'entreprise assurable. De plus une action en faveur de l'accroissement des bureaux directs de la compagnie pourra conduire à la longue à réduire la forte influence des courtiers dans les chiffres de la compagnie. Aussi, dans l'optique d'une optimisation, la politique de souscription devrait permettre aux bureaux directs et agents généraux, après des formations reçu par le département de la souscription des risques d'entreprises, de faire des cotations eux même pour les risques dont les capitaux n'excède pas un montant déterminé par la direction souscription. Une telle approche présente deux avantages majeurs : D'une part elle permet de donner une réponse rapide et fiable aux entreprises qui souhaitent s'assurer. D'autre part elle permet de donner moins de charge à l'équipe de la

souscription des risques d'entreprise de la compagnie qui pourra se concentrer sur d'autres priorités.

b) Les agents généraux et les courtiers

Les Agents généraux sont des mandataires de la compagnie d'assurance qu'ils représentent. Leur nombre et leur positionnement à l'instar des bureaux directs doit être renforcé. Cela produira un avantage non négligeable pour la compagnie.

Les coutiers représentent les assurés dont ils sont mandataires. Ils placent les affairent qu'ils ont auprès de la compagnie et vertu d'une convention de collaboration qui les lie.

Aussi bien les agents généraux que les courtiers doivent recevoir de la part de la direction des risques d'entreprises des formations adéquates sur les risques auxquelles peuvent être exposés les entreprises, les garanties proposées par la compagnie de sorte à être de véritables ambassadeurs d'ALLIANZ COTE D' IVOIRE ASSURANCES et rendre optimale la couverture des entreprises. Toutefois, une évaluation de ces intermédiaires s'avère nécessaire. Elle est très importante car elle permet connaitre le volume de prime généré par lesdits intermédiaires ainsi que la sinistralité y relative.

Nous pouvons illustrer cet état de fait par le tableau suivant :

Tableau 11 : chiffre d'affaires par réseau de production

Période	Réseau concerné	Segment des risques d'entreprises	Nombre de comtrats	Volume de primes générées
Tous les 03 mois				

Un telle récapitulatif permettra de savoir en temps convenable et de façon précise, le nombre de contrats par apporteurs ainsi que le volume de primes générées dans un segment bien précis.

5- Réviser les tarifs par la mise en place en place d'un service actuariat

Les tarifs constituent un élément primordial dans la politique de souscription. Leur détermination doit reposer sur des bases statistiques fiables et véritables du marché ou de la compagnie telles que la charge sinistre pour la branche concernée.

En effet, en vue de permettre à la politique d'être efficace et rentable, il est nécessaire que la révision des tarifs soit faite de sorte à avoir des tarifs préférentiels et adaptées aux entreprises sollicitant les garanties d'Allianz Cote d' Ivoire. Il nous parait judicieux d'avoir un service Actuariat qui aura à charge d'aider la Direction souscription par des calculs actuariels à élaborer des approches de tarification et des méthodes d'allocation pour le calcul de la prime.

C- Une nouvelle approche du service de la souscription

1- La radioscopie appliquée à la souscription

L'objectif principal de la compagnie est de produire pour réaliser un bénéfice. La prise en compte des ratios de performance permettront d'apporter les mesures correctives pour ajuster la politique de souscription. On pourra mesurer :

- **Le pourcentage d'affaires nouvelles des risques d'entreprises en générale et par segment d'après la formule suivante :**

Taux d'affaires Nouvelles = (Affaire Nouvelle N- N-1) / Affaires nouvelles N-1

Ce ratio permet de connaitre la proportion des affaires nouvelles par pour l'ensemble et par segment des risques d'entreprises.

- **Le taux de résiliation des contrats**

Taux de résiliation = Résiliation N / Portefeuille au 01.01.N

Ce taux de résiliation permet de connaitre la proportion de résiliation. Ainsi, la compagnie pourra savoir les causes des résiliations et voir leur impact sur l'ensemble du portefeuille, ce qui permettra d'ajuster la politique de souscription.

- **Le taux d'apport**

Taux d'apport = Affaire nouvelles- Résiliation / Portefeuille au 01.01.N

Ce taux d'apport permet de connaitre le pourcentage d'affaires nouvellement acquise pour l'ensemble des entreprises en portefeuille.

2- La collaboration de la souscription et les services externes à la souscription

La souscription permet à l'entreprise d'entrer en portefeuille. Cependant, la compagnie regorge de services qui peuvent être des indicateurs pour l'amélioration de la souscription. A titre d'exemple, le service sinistre reste pour toute compagnie une source d'information immense et peut permettre de les garanties pour lesquelles les sinistres sont importants, la fréquence, l'intensité. Ce service peut également fournir des informations précises sur le niveau de satisfaction des clients en portefeuille quant aux exclusions de la compagnie.

Ces informations sont utiles dans la mesure où elles permettront à la compagnie de mieux affiner ses offres, de les étendre, de revoir ses tarifs et de les ajuster dans une optique d'optimisation. En somme, cette collaboration permettra de racheter certaines exclusions, de réduire les champs des exclusions, de proposer des garanties à partir des informations recueillies.

CHAPITRE II- ADAPTATION A L'EVOLUTION DU MARCHE ET PROPOSITION DE NOUVELLES GARANTIES

Il est important dans l'optimisation de la politique d'étendre son champ d'action relativement aux garanties proposées. A la réalité, le produit d'assurance est un produit immatériel et porte sur un bien intangible. Ce que l'on vend, ce qui est sujet à souscription, ce sont les garanties. Aussi, toute politique d'une compagnie d'assurance s'accompagne nécessairement de la mise à disposition des garanties qui les accompagnent et sans lesquelles il n'y aurait pas lieu à souscription. Certains risques sont dits classiques en raison de leur caractère courant dans la mesure où ils ne traduisent pas une éventualité nouvelle du point de vue de l'évolution (Section I). D'autres risques par contre sont mus dans un contexte nouveau et généralisé qui leur confrère une particularité. (II)

SECTION I- Les risques classiques

L'étude des garanties proposées a permis de relever que certaines garanties bien que sollicitées ne sont pas incluses dans les solutions proposées par la compagnie en raisons des exclusions. Aussi certaines exclusions absolues de la politique de souscription n'admettent pas la prise en compte de certains risques et qui pour pourtant sont toutes aussi utiles à l'entreprise dans fonctionnement. Ces garanties concernent d'une part l'assurance-crédit (Paragraphe I) et l'assurance caution (II).

Paragraphe I - L'assurance-crédit

La première cause des dépôts de bilan est la défaillance du premier ou d'un des premiers clients de l'entreprise. En Europe par exemple, plus de 20 % des faillites ont pour origine un impayé. De la sorte, prévenir le risque et gérer les défaillances de paiements permet d'assurer l'avenir de l'entreprise. Une telle solution est de nature à permettre à la compagnie de se positionner et d'optimiser ses offres en termes de garanties.

L'assurance-crédit est un contrat qui engage la compagnie d'assurance-crédit à indemniser, moyennant le paiement d'une prime les créances impayées de l'assuré suite à l'enregistrement de défaillance de certains clients de l'assuré. En effet, l'entreprise court le risque de ne pas être payée par un client, privé ou public, sur le marché domestique ou à l'exportation. De ce fait, deux grands types de risques peuvent être distingués :

- le risque commercial : Il s'agit du non-paiement au terme d'un délai prévu au contrat ou l'insolvabilité d'un acheteur après la livraison et la facturation des biens ou services ;

- le risque politique : ce risque s'entend de tout événement ou décision d'ordre politique pouvant générer des pertes commerciales ou financières : émeutes, guerre civile ou étrangère, embargo, boycott, retrait de licence, inconvertibilité de devises, nationalisation…

Mais d'autres types de couverture peuvent être proposés, par exemple contre les risques de fabrication, de bonne fin, de fraude qui vient en option d'une police principale en risque commercial.

A- Les types de services

Un contrat d'assurance-crédit présente 03 types de services :

1- La prévention du risque d'impayé

En amont, la compagnie d'assurance-crédit joue un rôle important en matière de prévention des risques. A partir des informations qu'elle collecte et analyse, elle apporte à l'entreprise son expertise dans l'identification et l'évaluation des risques d'impayés des prospects ou clients. Ainsi, lorsque l'entreprise assurée demande à l'assureur-crédit des garanties ayant pour objet des créances trop risquées, ce dernier pourra les refuser ou les accepter seulement partiellement. L'assuré sera alors libre d'accorder ou non des délais de paiement à son client, mais aura été alerté sur le risque encouru.

2- Le recouvrement des impayés

En cas d'impayé, que la créance soit assurée ou non, l'assureur-crédit met à la disposition de son assuré un service de recouvrement amiable et contentieux. Son intervention précoce pourra permettre à l'assuré de recouvrer sa créance et ainsi de préserver sa trésorerie.

3- L'indemnisation des créances non recouvrées

Si le recouvrement a échoué ou n'a permis de récupérer qu'une partie de la créance assurée, l'assuré bénéficie d'une indemnisation. Cependant, une quotité, dont le montant varie selon les contrats, demeure à sa charge.

B- Les avantages de l'assurance-crédit

Avec l'assurance-crédit, l'entreprise bénéficie d'un suivi permanent de la situation financière des clients et prospects, ce qui permet de gagner en sérénité dans l'acceptation de nouvelles commandes et de développer ses activités en étant sûr d'être payé. Cette solution assurantielle permet à l'entreprise de maîtriser la gestion du poste clients en optant pour la sécurité et préservez la rentabilité de la société sans avoir à redoubler d'efforts commerciaux pour compenser l'impact d'un impayé. Une telle garantie présente plusieurs avantages pour l'entreprise :

- La couverture du risque d'impayé permet à l'entreprise de se concentrer totalement sur son métier et sur son activité commerciale.

- Un contrat d'assurance-crédit peut être délégué auprès d'une banque de façon à obtenir une ligne de financement de créances ou auprès d'un factor afin d'optimiser les encours financés.

- L'indemnisation d'un impayé important peut permettre d'éviter la défaillance de l'entreprise.

Sur ce segment non encore pris en compte dans la politique de souscription au titre des garanties proposées par ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCE d'autant que le potentiel existe au regard de l'engouement des du secteur privé dans la création des entreprise.

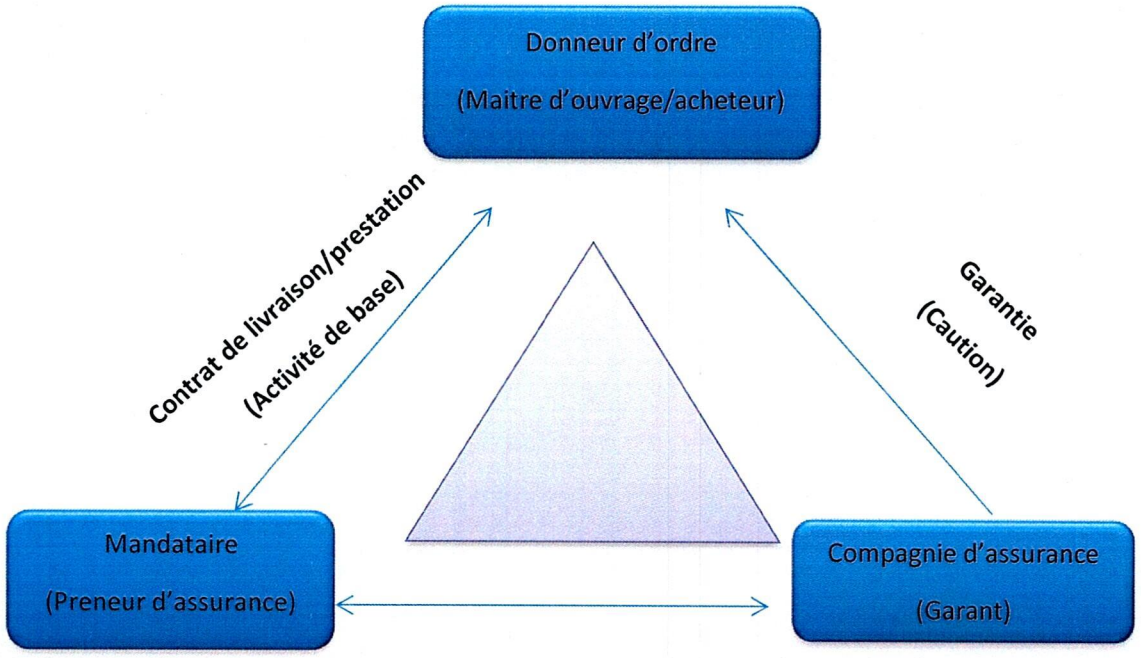
Paragraphe II- L'Assurance Caution

L'assurance caution est une technique à classer dans la catégorie plus large des sûretés. Elle permet à des émetteurs (les entreprises) de garanties contractuelles d'acquérir auprès d'une compagnie d'assurances une protection sur les engagements qu'ils ont souscrits.

Le recours à la caution d'une compagnie d'assurance constitue une réelle source de financement du fonds de roulement, réduit considérablement l'emprise bancaire et évite les dépôts en garantie.

Figure 9 : le triangle du cautionnement

Source : Etudiant



Contrat cadre caution

(Avec limite de souscription)

SECTION II- Les risques d'un nouveau genre : la cyber assurance

Aujourd'hui, nombre d'entreprises sont soumises à un risque d'un nouveau genre. En effet, dans un monde interconnecté, quasiment toutes les entreprises ont le cœur de leur activité stratégique reliée à un système d'information.

Les systèmes d'information font partie du quotidien et procurent des bénéfices mesurables en termes de productivité et rentabilité, de parts de marché, d'optimisation de temps de travail, de stockage des données professionnelles et stratégiques. Les entreprises sont confrontées à la nécessité d'un développement rapide des technologies de l'information et de la communication.

Le rôle de l'assureur consiste également à accompagner cette évolution des habitudes cet air du numérique. Aujourd'hui, la cybercriminalité est un véritable risque et une réalité des temps modernes. Aucune entreprise quelle que soit sa taille ne peut y échapper. Par exemple, Les chiffres du marché Français sur la question sont éloquents: En 2013, 78% des grandes entreprises ont subis une intrusion informatique quand 63% des PME[26] y ont été également confrontées. Cette vulnérabilité n'est pas à exclure dans notre espace d'autant que le monde est aujourd'hui un village planétaire. De plus, une intrusion informatique peut être perpétrée à des distances très lointaines.

La question de la Cyber-assurance peut constituer pour ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCE une niche pour laquelle elle se positionnera comme leader du marché. Une telle analyse trouve sa justification dans la mesure où la garantie « tous risque informatiques » au sens de la compagnie Allianz n'intègre aucunement les cyber risques. Pourtant, les chiffres mondiaux sur la cyber assurance restent encourageants (Paragraphe I). Dès lors l'on pourra penser à des réflexions pour vulgariser cette garantie vu son rôle capital.

Paragraphe I- Les chiffres du marché mondial de a cyber assurance des entreprises

Le marché de la cyber sécurité représente aujourd'hui un budget important. Les risques de cyber attaque ont considérablement augmentés. Ce marché représente environ 77 milliards de dollars et pourrait atteindre les 170 milliards de dollars d'ici 2020. En France, le cyber espionnage et la divulgation de données sensibles mettent les entreprises en danger. Malgré cela, les dirigeants ne semblent pas s'intéresser aux solutions de cyber sécurité. On estime à près de la moitié, les dirigeants qui ne savent pas qu'il existe une

[26] www.ania.net

assurance contre les cyberattaques. Au demeurant, le volume de prime généré dans le monde par la cyber assurance en 2016 est de 3,5 à 4 milliards de dollars.

Ce volume de prime mondial traduit le dynamisme de ce secteur dans lequel la Compagnie Allianz peut prendre toute sa place dans un contexte Ivoirien à fort potentiel.

Paragraphe II- Les moyens pour une souscription de masse

Pour en arriver à la une optimisation de la souscription de ce genre de risque, une démarche particulière s'avère nécessaire pour plusieurs raison. D'une part il s'agit d'un risque qui prend de l'ampleur et pour lequel aucune entreprise n'est à l'abri. D'autre part, cette assurance est très mal perçue par les entreprises. Pour se positionner sur ce segment AXA France a développé une stratégie de souscription sur reposant sur 03 axes :

- Le diagnostic de l'entreprise

Avant la souscription un diagnostic de vulnérabilité sur le système informatique est réalisé pour guider et savoir quel type d'assurance est nécessaire à l'entreprise. Il s'agit d'une étape en amont permettant d'identifier, d'appréhender les failles de sorte à apporter une solution adéquate en sorte que l'entreprise soit couverte de façon optimale

- La proposition de garanties adaptée

Cette deuxième étape consiste après le diagnostic à proposer des garanties adaptée face au risque de cybercriminalité. Il s'agit ainsi d'apporter des solutions d'assurances claires et correspondantes aux besoins de l'entreprise avec les bonnes garanties et les bons montants de garantie. Ces garanties sont de plusieurs ordres et peuvent concerner l'atteinte aux données personnelles de l'entreprise, les pertes d'exploitation liées à une attaque informatique, le piratage de site internet, l'extorsion de fonds, la malveillance interne, le cyber rançonnage.

Cette approche permet une couverture optimale.

- Le service

Le package comprend également le service en cas de survenance d'une attaque ou d'une intrusion informatique. Il s'agit d'un accompagnement de l'entreprise dans la remise en état de son système informatique déstabilisé par l'intrusion informatique.

Ces leviers sont de nature a encourager et à diversifier les offres proposées par la compagnie.

CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre analyse, nous avons pu appréhender la nécessité d'optimiser la politique de souscription aussi bien du point de vue de l'approche assurantielle des entreprises que des processus internes pour leur mise en œuvre.

La compagnie ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES commercialise des garanties pour répondre aux besoins assurantiels des entreprises. Ces garanties sont nombreuses et prennent une part importante dans la compagnie.

Le développement des entreprises eu égard au dynamisme de l'environnement économique du pays militent en faveur d'une amélioration, d'une optimisation de la politique de souscription dans la mesure où l'assurance joue un rôle important dans l'essor des entreprises.

Cette étude nous a permis après la présentation générale des risques auxquels les entreprises sont soumises, de faire un état des lieux sur la conduite actuelle de la souscription des risques d'entreprises. A cet effet, nous avons étudié les principes directeurs de la souscription c'est-à-dire les axes majeurs sur lesquels repose la politique. Ceci nous a permis de comprendre comment est organisée cette souscription, les moyens et les mécanismes utilisés ainsi que la mise en œuvre de celle-ci. Cette analyse de l'existant a servi de base pour la formulation de stratégies et de solutions à l'effet de rendre optimale cette souscription des risques d'entreprises.

Au total nous dirons que toute compagnie qui entend se positionner durablement et conserver sa position doit nécessairement prendre en considération certains paramètres qui lui permettront compétitifs et jouer son rôle sur le marché des assurances. Ainsi, l'optimisation souhaitée doit prendre en compte aussi bien les pratiques, processus et règlements internes de la compagnie pour un meilleur rendement, que le pilotage d'une stratégie globale pour la recherche des risques stratégiques en étendant le champ des garanties proposées.

Ces leviers constituent pour notre part des socles du développement de la performance pour un développement du segment des risques d'entreprises en conservant la rentabilité souhaitée.

BIBLIOGRAPHIE

I- Les Ouvrages

EL HADJ ABDOUL AZIZ FALL, l'assurance des risques d'entreprises dans les pays de la CIMA, édition l'Harmattan 2015

CODE CIMA, édition 2014

Professeur ZACHARIE YIGBEDEK, L'interprétation des dispositions du code CIMA sur le contrat d'assurance, deuxièmes édition revue et commentée, édition Presses Universitaires de Yaoundé, février 2017.

JEROME YETMAN, Manuel international de l'assurance

PHILLIPE LAROCHE, Les assurances dommages aux biens de l'entreprise, Argus de l'assurance, 3eme édition.

PHILLIPE LAROCHE, Les assurances de responsabilité civile, Argus de l'assurance, 3eme édition.

II- Cours et mémoires

BASILE N'DOBO, Cours d'Assurance des Risques Divers, DESS-A 23eme Promotion

KONAN EUGENE KOUADIO, Cours De Généralités et bases techniques de l'assurance, DESS-A 23eme Promotion

KONDE FRANSADY, Cours de comptabilité des sociétés d'assurances, DESS-A 23eme Promotion

SANGARE LOSSENI, cours de Réassurance, DESS-A 23eme Promotion

KOHOU GUEABLE FABRICE HERMAN, mémoire sur la mise en place d'une politique efficace de surveillance du portefeuille : cas de COLINA CI, 20eme Promotion IIA- Yaoundé.

CLEMENTINE CHOTARD, mémoire sur l'équilibre d'un portefeuille d'assurance frais de santé collective,

III- Recherche sur Internet

www.gouv.ci

www.cepici.gouv.ci

www.afrique-sur7.fr

www.institudesactuaires.com

ANNEXES

Annexe 1 : Les activités recherchées selon la politique de souscription

Code Taire	Libellés	Politique souscription
058	Extraction et préparation de minéraux et minerais divers, de combustibles minéraux solides, production de matériaux pour le bâtiment et les travaux publics	recherchée
098	Fonderie de moulage	recherchée
099	Métallurgie	recherchée
113	Fabrication de produits en béton, plâtre et fibres agglomérées au ciment ou au plâtre; centrales à béton	recherchée
118	Fabrication de chaux, ciments et plâtres	recherchée
120	Production de pierres de construction, de monuments funéraires et d'articles d'ornement en pierres	recherchée
148	Industries des céramiques; briqueteries et tuileries	recherchée
158	Fabrication et travail du verre	recherchée
160	Miroiteries et négoces de verres plats	recherchée
208	Travail des métaux par changement de forme du métal; traitements thermiques et traitements de surface; fabrication de pièces frittées; goudronnage ou bitumage	recherchée
218	Travail des métaux par enlèvement métal, usinage par étincelage	recherchée
221	Fabrication, assemblage et réparation de machines électriques; fabrication et assemblage d'appareillages électriques pour équipements industriels	recherchée
222	Fabrication de piles et d'accumulateurs	recherchée
223	Assemblage et réparation d'appareils et équipements électroniques ou à courants faibles, y compris l'électronique, assemblage de circuits imprimés,	recherchée
224	Fabrication et assemblage d'appareillages électriques à usage domestique; fabrication, assemblage et réparation d'appareils d'équipement électroménager et d'appareils électriques portables	recherchée
230	Fabrication de fils et câbles électriques, téléphoniques, de conducteurs et câbles à fibres optiques	recherchée
241	Construction automobile : cf 248	recherchée
243	Construction aeronautique : cf 248	recherchée
246	Construction, entretien, réparation et gardiennage de bâteaux de plaisance; Construction et réparation navale	recherchée
248	Carrosserie de véhicules en tout genre , fabrication et réparation de voitures publiques, wagons et trolleybus, tramways	recherchée
250	Parcs de stationnement	recherchée
290	Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie; tailleries de pierres précieuses, de pierres fines et demi-fines; Horlogerie	recherchée

299	Fabrication de lunettes de correction et de protection de la vue, d'instruments optiques	recherchée
305	Fabrication d'engrais	recherchée
371	Fabrication de savon; préparation de poudres de lavage, de détergents liquides et poudres à récurer	recherchée
385	Industrie pharmaceutique et/ou vétérinaire	recherchée
490	Blanchisseries industrielles	recherchée
523	Assemblage, brochage, reliure	recherchée
534	Photogravure	recherchée
535	Sérigraphie sur papiers, cartons et matières plastiques sans transformation de ces matières	recherchée
538	Impression sur papiers, cartons et matières plastiques sans transformation de ces matières	recherchée
570	Fabrication d'articles chaussants	recherchée
581	Maroquinerie; fabrication d'articles en cuir non prévus ailleurs dans le traité	recherchée
602	transformation de Panneaux, Lattes, Lamelles, lamellés-collés	recherchée
708	Fabrication d'aliments pour animaux; Séchage, déshydratation et stérilisation de plantes, fruits et légumes; broyage de fourrage et autres plantes	recherchée
711	Sucreries et raffineries de sucre	recherchée
713	Chocolateries	recherchée
714	Confiseries	recherchée
721	Fabrication de pâtes alimentaires	recherchée
738	Charcuteries; industrie du poisson; conserveries et industrie des plats préparés	recherchée
750	Industrie laitière	recherchée
771	Entrepôts frigorifiques; stations fruitières, mûrisseries de fruits et légumes	recherchée
772	Boucheries de gros, avec ou sans abattage	recherchée
773	Marchés d'intérêt national; marchés de gros de produits agro-alimentaires	recherchée
778	Abattage de volailles, lapins et gibiers	recherchée
782	Producteurs, négociants en vins, coopératives vinicoles, cidreries, production d'eaux minérales, fabrication de jus de fruits et de légumes et de boissons gazeuses; Brasseries	recherchée
785	Distilleries d'alcool et d'eaux de vie (de vins ou de fruits); dépôts d'alcools de bouche de titre alcoométrique égal ou supérieur à 25% en volume	recherchée
786	Production d'apéritifs à base de vins, fabrication de liqueurs et spiritueux	recherchée
787	Dépôts et commerces de gros de boissons diverses en récipients de capacité réduite	recherchée
788	Transformation, fabrication de conserves, de fruits et légumes sans autre mode de cuisson qu'à la vapeur, fabrication de vinaigre, moutarde et conserves de fruits et légumes condimentaires	recherchée

799	Industrie de grain; transformation mécanique de blé, blé dur, céréales secondaires, légumes secs, fruits secs, graines de semance et autres graines; négoce de ces produits	recherchée
870	Station de pompage et traitement des eaux	recherchée
880	Chaufferies d'installation de chauffage à distance	recherchée
899	Production et distribution d'électricité	recherchée
901	Etablissements scolaires; centres de formation et d'enseignement; lycées et centres professionnels d'enseignement technique	recherchée
902	Hôtels; résidences hôtelières	recherchée
903	Etablissements de santé et de soins (cliniques, hôpitaux et autres établissements sanitaires); maisons de retraite et de convalescence	recherchée
910	remontées mécaniques	recherchée
928	hangars pour aeronefs; aeronefs au sol	recherchée
938	Entreprises de travaux publics et du bâtiment	recherchée
941	Studios de prises de vues cinématographiques ou vidéo; studios de radiodiffusion et de télévision; studios d'enregistrement ou de reproduction de bandes magnétiques, DVD et autres supports d'informations	recherchée
942	Photographes; Laboratoires de développement, tirage et travaux sur films photographiques et cinématographiques et sur cartes mémoires; distribution de films	recherchée
958	Centres informatiques, stations émettrices de radiodiffusion et de télévision; stations relais, de radiodiffusion, de télévision et de téléphonie	recherchée
960	Centres commerciaux et autres points de vente à pluralité de fonds de commerce	recherchée
961	Dépôts, commerces de gros et commerces de détail d'alimentation générale; commerces de détail alimentaire spécialisé; dépôts et commerces de gros d'épicerie	recherchée
963	Commerces de détail de l'habillement, d'articles chaussants, de maroquinerie et articles de voyage; commerces de détail de tissus pour l'habillement, de textiles pour la maison, d'articles de mercerie	recherchée
964	Grands magasins, bazars, hypermarchés et, plus généralement, tous dépôts, commerces de gros ou de détail, de produits divers principalement non-alimentaires	recherchée
966	Dépôts, commerces de gros et de détail de quincaillerie, de matériels et fournitures pour le bricolage et le jardinage; animaleries; commerces de détail de tapis et moquettes	recherchée
967	Dépôts, commerces de gros et commerces de détail de matériaux de construction	recherchée
969	Commerces de détail d'appareillages électriques, d'appareils d'équipement électroménager, d'appareils électriques portables, d'appareils photographiques et cinématographiques, d'instruments optiques et acoustiques, d'électronique "grand public"	recherchée
971	Ports autonomes, ports de commerce, maritimes et fluviaux, gérés par des chambres de commerce et d'industrie	recherchée
978	logisticiens	recherchée
980	Dépôts de liquides inflammables et gaz combustibles	recherchée
995	Laboratoires de recherches, de contrôles et d'essais	recherchée
10 - I	Chaufferie	recherchée

Annexe 2 : les activités sensibles selon la politique de souscription

Code Taire	Libellés	Politique souscription
208	Application de peinture par electrophorèse	sensible
213	Traitement de surface par voie électrolytique	sensible
308	Fabrication de produits chimiques non prévus ailleurs dans le Traité	sensible
311	Raffineries de pétrole brut	sensible
	Fabrication d'huiles de base pour lubrifiants	sensible
312	Entreprises dont l'activité relève, en totalité ou en partie, de la pétrochimie	sensible
320	Transformation de matières plastiques non alvéolaires; régénération directe de matières plastiques non alvéolaires	sensible
321	Fabrication d'articles moulés en matières plastiques renforcées (ou armées), de stratifiés et lamifiés, à partir de résines liquides; autres fabrications à partir de résines liquides	sensible
325	Fabrication d'articles en caoutchouc; fabrication de caoutchouc alvéolaire; rechapage de pneumatique de tout genre; regénération de caoutchouc	sensible
326	Industrie des pneumatiques	sensible
330	Fabrication et transformation de matières plastiques alvéolaires; regénération directe de matières plastiques alvéolaires	sensible
372	Industrie de la parfumerie	sensible
386	Fabrication de peintures, vernis, couleurs fines, colles, revêtements épais, cirages et ancaustiques; Fabrique de bougies et autres objets en cire, paraffine ou acide stéarique	sensible
408	Fabrication de non tissé; Fabrication d'ouates de coton ou autres fibres textiles, d'ouates de cellulose; confection à partir de ces matières de pansements et d'articles d'hygiène	sensible
413	Tissage de soie, fibres artificielles, synthétiques; Tissage de verre	sensible
414	fabrication de filets	sensible
424	Enduction, gommage, contre-collage et flocage; fabrication de tissus "foamés"; goudronnage d'objets en tissus	sensible
	Goudronnage de bâche	sensible
	Fabrication de moquettes floquées (par projection de fibres sur un support enduit d'adhésif)	sensible
	Fabrication de moquettes nappées (nappes de fils ou fibres textiles plissées et fixées sur un support enduit d'adhésif), sans fabrication de la nappe	sensible
	Fabrication de moquettes tissées, tricotées, aiguilletées: Voir Tapis	sensible
	Fabrication de moquettes touffetées, enduction	sensible

ANNEXE 3 : Les risques exclus selon la politique de souscription

Code Taire	Libellés	Politique souscription
098	Récupérateur de déchets métalliques	exclu
208	Récupérateur de déchets métalliques	exclu
251	Ateliers de réparation de carrosseries et de réparation mécanique de véhicules; Postes de discribution de carburants; stations-service; magasins d'accessoires, d'équipements, de pièces détachées et de produits pour l'automobile	exclu
311	Pipeline de pétroles bruts	exclu
390	Fabrication et stockage de matières et objets explosifs	exclu
401	Peignage et filatures laine sèche ou cardée, fibres synthétiques, coton, fibres artificielles; teillage mécanique de lin et de chanvre; filatures de chanvre, de lin et de jute	exclu
411	Tissage de laine et fibres végétales	exclu
413	épaillage de verre	exclu
414	Moulinage et texturation de fibres végétales, laine, soie, fibres artificielles et synthétiques; filteries; ficelleries; corderies; fabrication de filets; d'espadrilles et de lacets	exclu
460	Industrie de la maille	exclu
464	broderies mécaniques; fabrication mécanique de dentelles; fabrication de gazes et tulles	exclu
470	Tapisserie et rembourrage (siège, literie, vêtements); fabrication de literies; apprêtage de plumes et duvets	exclu
560	Délainage de peaux de mouton, lavage et carbonisation de laine, industrie du cuir et des peaux	exclu
	Délainage de peaux de mouton, Carbonisage de laine	exclu
599	Récupération de vieux papiers; récupération et traitement de déchets textiles	exclu
601	Scieries; chantiers de bois à bruler; fabrication et imprégnation de poteaux et traverses de voies ferrées	exclu
602	travail mécanique du bois	exclu
608	travail du bois avec petit outillage à main	exclu
623	Tranchage, déroulage de bois; fabrication de contreplaqué et d'emballages (palettes, cagettes, ...) en bois tranché ou déroulé, totalement ou partiellement agrafé ou collé	exclu

ANNEXE 4 : Fiche de demande de placement en réassurance facultative

FICHE TECHNIQUE DEMANDE DE PLACEMENT FACULTATIVE
INCENDIE / RISQUES DIVERS / VOL / BRIS DE MACHINES

AFFAIRE NOUVELLE ☐ RENOUVELLEMENT ☐ AVENANT ☐

CEDANTE (Filiale) : DEVISE :

ASSURE :

N° POLICE :

TYPE DE CONTRAT :

ACTIVITES : CODE TAIRE :

LOCALISATION DES RISQUES : indiquer adresse exacte risque principal. Si multisites, joindre tableau répartition des valeurs

MOYENS DE PROTECTION / PREVENTION :

DATE DERNIER RAPPORT DE VISITE :

EFFET : ECHEANCE :

GARANTIES / CAPITAUX ASSURES / FRANCHISES : joindre dernier avenant et fiche de tarification

BASE DE CESSION : SMP ☐ LCI ☐ AUTRES ☐

STATISTIQUE DE L'EXERCICE ECOULE ET DES 3 DERNIERES ANNEES : joindre stat s/p Archipel

PRIME ANNUELLE A 100 % :

REMUNERATION DE L'INTERMEDIAIRE : OUI ☐ % NON ☐

FRACTIONNEMENT DE LA PRIME : OUI ☐ NON ☐

SI OUI PRECISER Trimestre ☐ Semestre ☐

PART ACCEPTEE PAR LA FILIALE EN % :

PART ACCEPTEE PAR LA FILIALE EN MONTANT :

CONSERVATION MAXIMALE SUR BASE TRAITE :

PLACEMENT EN FACULTATIVE SOUHAITE EN MT: PLACEMENT EN FACULTATIVE SOUHAITE EN %:
(ENGAGEMENT FILIALE NET DE CESSIONS LEGALES , NET DE TRAITE)

DATE DE LA DEMANDE (FILIALE):

En cas de fronting (AGCS, Captive ou autres réassureurs), le Dpt RE AZ Africa complète les données suivantes :

PART ALLOUEE A AGCS,CAPTIVE.....EN % : à saisir par Dpt RE AZ Africa PART ALLOUEE A AGCS,CAPTIVE....EN MONTANT : à saisir par Dpt RE AZ Africa
(Le cas échéant))

PLACEMENT EN FACULTATIVE SOUHAITE EN MT: à saisir par Dpt RE AZ Africa
(ENGAGEMENT FILIALE NET DE CESSIONS LEGALES SEN RE, NET DE TRAITE, ET NET DE AGCS, FRONTING, CAPTIVE.....)

DATE DE LA DEMANDE *(Dpt RE AZ Africa)*:

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 viii
INTRODUCTION 1
CHAPITRE PRELININAIRE : GENERALITE SUR LES RISQUES AUXQUELS SONT EXPOSES LES ENTREPRISES ET LA NECESSITE POUR ELLE DE S'ASSURER 5
SECTION I - Approche définitionnelle de l'entreprise 5
Paragraphe I- Une entité juridique 5
Paragraphe II- Un ensemble de moyens en vue de réaliser un objectif 6
SECTION II- Description des risques inhérents à l''entreprise 7
Paragraphe I- Définition du risque et condition d'assurabilité 7
A- Définition du risque 8
1) Un évènement futur 8
2) Un évènement fortuit 8
3) Un évènement qui ne dépend pas exclusivement de la volonté 8
4) La matérialisation du risque cause des dommages 8
B- Conditions d'assurabilité du risque 9
1) Risque techniquement assurable 9
2) Le risque doit être légalement assurable 10
Paragraphe II- Des risques liés à l'activité de l'entreprise 11
A- Les risques juridiques 11
B- Les risques financiers 12
C- Les risques liés à l'élément humain 12
D- Les risques de destruction du matériel d'exploitation 13
E- Les risques issus des produits ou services de l'activité de l'entreprise 13
SECTION III- L'importance de l'assurance dans l'essor des entreprises 13
Paragraphe I- La nécessité des compagnies d'assurance dans la couverture des risques d'entreprises 13
A- Moyen d'action pour la gestion des risques inhérents à l'entreprise. 14
1- Accepter le risque 14
2- Réduire un risque 14

3- Eliminer le risque 15

4 - Transférer un risque 15

B- Le rôle économique de l'assurance 16

Paragraphe II- Les raisons du choix de l'assurance pour se protéger 17

Paragraphe III- Les enjeux d'une optimisation de la politique de souscription de l'assurance des risques d'entreprise dans le contexte du marché Ivoirien ses assurances 17

A- Un environnement économique marqué par des indicateurs économiques propices qui contraste avec une faible pénétration de l'assurance des risques d'entreprises 18

1- Une performance généralisée 18

2- Une dynamique à la création des entreprises 18

B- Une réglementation favorable à la création d'entreprises 19

C- L'augmentation des parts de marché dans le segment des entreprises devant une concurrence de plus en plus rude 22

PREMIERE PARTIE : ETAT DES LIEUX DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES 24

NECESSITE POUR ELLE DE S'ASSURER 25

CHAPITRE I : PRESENTATION LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION 25

SECTION I- Le cadre de la souscription 25

Paragraphe I- Le cadre juridique de la souscription 26

A- La naissance du contrat 26

1- La prise d'effet du contrat 26

2- Le paiement de la prime 26

B- La vie du contrat 27

1- La durée du contrat 27

2- Les obligations des parties 27

3- Les sinistres 28

4- La coassurance 29

5- La réassurance 29

C- La fin du contrat 30

1- L'échéance 30

2- La résiliation 30

Paragraphe II- le cadre technique de la souscription 31

A- La rentabilité technique des opérations 31

B- Le développement des parts de marchés 32

C- La sélection et la fidélisation des apporteurs aux méthodes de travail 32

D- La préférence d'intervention en tant qu'apériteur 32

E- L'appétence au risque par branche d'assurance 33

Paragraphe II- Organisation de la politique souscription des risques d'entreprises.....34
A- Les acteurs.....34
1- La direction générale.....34
2- Le directeur souscription.....35
3- Les agents souscripteurs.....35
4- Les participants au réseau de distribution.....35
a) Les agents généraux.....36
b) Les courtiers.....36
c) Les bureaux directs.....37
d) La bancassurance.....37
e) Les agents mandataires.....37
5- La réassurance.....38
B- La cible de la politique de souscription : les entreprises.....38
Paragraphe III- Outils et périmètre de la souscription Chez ALLIANZ COTE D'IVOIRE ASSURANCES.....39
A- Les outils de la souscription.....39
1- Les outils communs et réglementaires.....39
a) Le code CIMA.....39
b) Le Traité d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprises (T.A.I.R.E).....40
c) Le T R S.....40
2- Les Outils propres à la compagnie.....41
a) Les A.S.U.....41
b) Les guides de souscription.....41
c) Le manuel de procédure.....41
d) Les tarificateurs.....42
B- Le périmètre de la souscription.....42
1- La classification des activités.....42
a) Activités recherchées.....43
b) Activités sensibles.....43
c) Activités exclues.....44
2- Les exclusions générales de la politique de souscription.....45
SECTION II- Mise en Œuvre de la politique de souscription.....46
Paragraphe I- Les couvertures d'assurances proposées.....46
A- Les garanties dommages.....47
1- Les polices globales dommages.....47
a) Garantie "multirisque professionnelle".....47
b) Garantie "multirisque dommage" ou "globale dommage".....51

c) **Garantie "tous dommages sauf"** 51
2- **Les polices d'assurance de risques techniques** 51
a) **la police bris de machine** 52
b) **La police tous risques informatiques** 52
3- **Les polices d'assurance de risques divers** 52
4- **Les polices d'assurance de risques de constructions** 54
a) **La police tous risques chantier** 54
b- **La garantie tous risques montage essais** 54
B- **Les garanties de responsabilité civile** 54
Paragraphe II- procédure de souscription 56
A- **Le process de souscription** 56
1- **L'adéquation avec la politique de souscription** 57
2- **Le périmètre de délégation de souscription à la filiale** 57
3- **La capacité de souscription** 57
4- **Les options de placement en réassurance ou en coassurance** 58
5- **La formalisation de la décision** 58
6- **L'affectation à un agent souscripteur** 58
7- **La transmission des informations** 58
B- **L'analyse du risque** 59
C- **La tarification** 61
D- **Les pouvoirs de souscription de souscription** 62
1- **Les capacités du traité** 62
2- **Les pouvoirs propres des agents souscripteurs** 63
CHAPITRE II- RESULTAT ET ANALYSE DE LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISE 64
SECTION I- Analyse de la structure du portefeuille du département Risques d'entreprises 64
Paragraphe I- la situation globale de la compagnie 64
A- **Le chiffre d'affaire globale** 64
B- **Un chiffre d'affaire porté par les risques d'entreprises** 66
C- **La prépondérance des intermédiaires** 66
Paragraphe II- La structure du portefeuille des risques d'entreprises 68
SETION II- La critique des résultats de la politique de souscription 71
Paragraphe I- Au plan de la structure 71
A- **De la dépendance des courtiers internationaux** 71
B- **De la politique des exclusions** 72
C- **Du processus interne de souscription** 73
1- **L'équipe des agents souscripteurs** 73

2- Sur les questionnaires à l'attention des clients 73

Paragraphe II- Au plan de la tarification 74

DEUXIEME PARTIE : STRATEGIES POUR UNE OPTIMISATION DE LA POLITIQUE ACTUELLE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE DES RISQUES D'ENTREPRISES CHEZ ALLIANZ COTE D'IVOIRE 76

CHAPITRE I- DE LA PERENNITE DU PORTEFEUILLE A LA CONQUETE DE NOUVEAUX MARCHES 77

SECTION I- : Assurer la pérennité du portefeuille existant 77

Paragraphe I- Surveiller le portefeuille 77

Paragraphe II- Accompagner efficacement les entreprises en portefeuille 79

A- A court terme 79

B- A long terme : une politique de fidélisation des entreprises 80

SECTION II- La conquête de nouveaux marchés 81

Paragraphe I- Définir une politique de la veille concurrentielle dans la souscription 81

Paragraphe II- Rechercher des risques stratégiques 82

A- Une stratégie globale 82

B- Une stratégie spécifique : Le marché des PME 83

1- Une souscription basée sur la sélection ouverte 84

2- Une approche par besoin 84

3- Une incitation à la prévention et la protection 85

Paragraphe III- Aménager les processus internes 85

A- Renforcer les ressources humaines 85

1- L'évaluation 85

2- La formation 86

3- Une organisation claire du travail des agents souscripteurs 87

4- La délégation des pouvoir de souscription 87

B- Optimiser les outils internes 88

1- Mettre en place des outils de proposition normées 88

2- Mettre en place des alertes 89

3- Définir une politique de souscription proactive basée sur le triptyque : Sensibiliser, contrôler et intervenir 89

a) Au niveau de la communication 89

b) Au niveau de la prévention 90

4- Développer le réseau de distribution 91

a) Les bureaux directs 91

b) Les agents généraux et les courtiers 92

5- Réviser les tarifs 93

C- Une nouvelle approche du service de la souscription 93

1- La ratioscopie appliquée à la souscription 93
2- La collaboration de la souscription et les services externes à la souscription 94
CHAPITRE II- ADAPTATION A L'EVOLUTION DU MARCHE ET PROPOSITION DE NOUVELLES GARANTIES 95
SECTION I- Les risques classiques 95
Paragraphe I - L'assurance-crédit 95
A- Les types de services 96
1- La prévention du risque d'impayé 96
2- Le recouvrement des impayés 96
3- L'indemnisation des créances non recouvrées 97
B- Les avantages de l'assurance-crédit 97
Paragraphe II- L'Assurance Caution 98
SECTION II- Les risques d'un nouveau genre : la cyber assurance 98
Paragraphe I- Les chiffres du marché mondial de a cyber assurance des entreprises 99
Paragraphe II- Les moyens pour une souscription de masse 100
CONCLUSION GENERALE 102
BIBLIOGRAPHIE 103
ANNEXES 104
TABLE DES MATIERES 110