

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES DE YAOUNDE
CYCLE SUPERIEUR
PROMOTION 1978-80

RAPPORT DE STAGE DE FIN DE PREMIERE ANNEE

LA POLITIQUE DE SOUSCRIPTION
- DES RISQUES NON AUTOMOBILES -

MOUSSEZI SIK A

STAGE A LA SNACI DU 01-08-79 AU 15-10-79

Je remercie,

- Monsieur le Directeur Général de la SNACI qui a bien voulu m'accueillir dans sa Société,

- Tous les Chefs de Services et leurs collaborateurs pour le soutien qu'ils m'ont apporté durant tout le stage,

- Je remercie particulièrement Monsieur SOSSOU, responsable de mon encadrement, dont la sollicitude, les conseils et les suggestions ont facilité mes recherches et permis au stage de se dérouler dans de très bonnes conditions.

AVANT - PROPOS

La Société Nouvelle d'Assurances de Côte d'Ivoire (SNACI) est une Société de droits Ivoiriens.

La SNACI est une Entreprise privée régie par la Loi N° 62-232 du 29-06-62. Son capital social est de 220 000 000 CFA.

La SNACI est le regroupement de trois portefeuilles qui appartenaient auparavant à trois Compagnies du GROUPE DROUOT, à savoir :

- LE PATRIMOINE
- LA COMPAGNIE GENERALE D'ASSURANCES
- LA CONFIANCE INDUSTRIELLE DU NORD

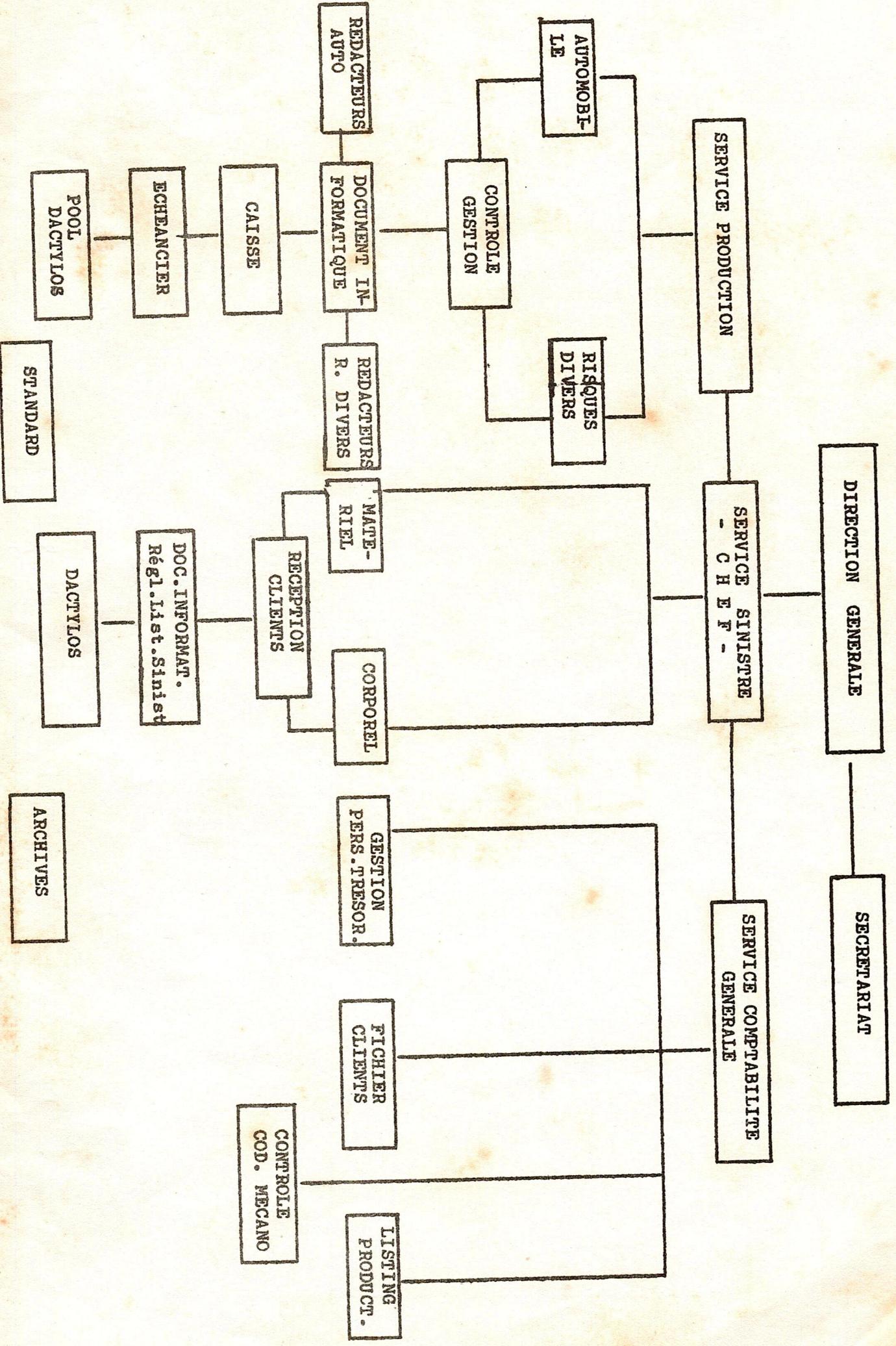
Les arrêtés de transfert portent respectivement le numéro :
229-MEFP/ASS pour la CONFIANCE INDUSTRIELLE DU NORD
231-MEFP/ASS pour le PATRIMOINE
232-MEFP/ASS pour la COMPAGNIE GENERALE D'ASSURANCES.

La SNACI a été agréée par arrêté N° 636/CAB/MEF/DA en date du 31-07-75.

Pour l'exercice écoulé (1978), La Société a réalisé un chiffre d'affaires de plus de deux milliards qui se répartit de la manière suivante :

- Automobile	71,82 %
- Non Automobile	22,99 %
- Transports	5,19 %

La Société se classe ainsi parmi les quatre premières Sociétés d'Assurances du Pays.



AVERTISSEMENT AU LECTEUR

Dans les développements qui vont suivre, je serai constamment amené à parler d'assuré, de client, de public... sachez que ces termes ne visent que le simple particulier, le citoyen pris isolement. En effet les grandes unités industrielles ou commerciales ont en général les garanties qui leur sont nécessaires. Alors que le particulier manque totalement de couverture. C'est à lui que s'adressent toutes les solutions que je préconise. Par conséquent seront exclues de mon propos des branches telles que l'assurance maritime, l'assurance incendie des risques industriels et commerciaux, l'assurance "bris de machines"... ; bref, toutes les assurances dont le développement ne dépend pas ^{de la volonté} du particulier.

I N T R O D U C T I O N

X En Côte d'Ivoire et en Afrique en général, l'Assurance est une industrie relativement récente, ce qui pose le problème de son impact sur la population qui ne connaît de l'Assurance que le risque Automobile. Or l'Assurance couvre des domaines très variés à l'image de l'activité humaine dont elle constitue un support indispensable. En effet n'a-t-on pas coutume de dire, certes avec un peu d'exagération, que tout peut s'assurer ? Un regard sur le marché de l'Assurance en Côte d'Ivoire montre que celui-ci est largement dominé par la branche Automobile. Toutefois la branche connaît d'énormes difficultés. Les accidents d'automobiles sont nombreux, les Sociétés d'Assurances ne pouvant relever le tarif à leur gré, arrivent difficilement à équilibrer leurs résultats de fin d'exercice. Dans ces conditions comment l'Assurance peut-elle contribuer au développement du pays ? Car comme on le sait, au-delà de leur rôle traditionnel d'encaissement de primes et de règlement de sinistres, les Sociétés d'assurance participent (à travers les provisions techniques qu'elles placent) aux côtés de l'Etat et des autres agents économiques à l'effort de financement de l'économie nationale. La recherche de solutions a conduit les Sociétés d'Assurances à mettre un accent tout particulier sur la nécessité de développer l'Assurance des risques non automobile. Mais cette nécessité affirmée, un autre obstacle reste à franchir, celui des moyens à mettre en oeuvre pour augmenter la souscription en matière de risques non automobiles. La question est délicate, car la réussite de toute politique quelle qu'elle soit dépend des moyens utilisés. Mais pour que les moyens proposés soient efficaces, ils doivent être le résultat d'un examen très approfondi de la situation actuelle. Autrement dit, les moyens proposés doivent trouver leur justification

dans les lacunes de la politique actuelle de souscription des risques non automobiles. Eu égard aux considérations qui précèdent, mon exposé sera divisé en deux parties.

La première partie sera consacrée à l'analyse des garanties non automobiles qui existent sur le marché ivoirien de l'Assurance. Mais la gamme de ces garanties étant très étendue (vol, maladie, dégât des eaux, incendie des risques simples, responsabilité civile chef de famille, vie, individuelle accidents...), je me limiterai à l'étude de celles d'entre elles qui, par leur intérêt, sont susceptibles de convenir à un plus grand nombre de clients. Il ne s'agit pas d'examiner ces garanties dans leur détail car cela n'offre aucun intérêt mais plutôt d'en souligner les traits saillants. Après l'étude de ces exemples, j'analyserai le comportement du public face aux garanties non automobiles qui lui sont proposées. En fait, il s'agira de savoir si le public consomme ou ne consomme pas l'Assurance en matière de risques non automobiles. Enfin je rechercherai les raisons qui expliquent le comportement du public.

La deuxième partie portera sur les solutions que je propose pour accroître la souscription dans les branches non automobiles. Elles sont au nombre de trois.

- L'éducation du public
- L'adaptation des garanties aux besoins de l'Assuré
- L'amélioration des circuits de production.

PLAN

1ère PARTIE : ANALYSE DES GARANTIES EXISTANTES

A - ETUDE DE QUELQUES EXEMPLES DE GARANTIES

- 1° - Le contrat d'assurance individuelle contre les accidents corporels
- 2° - Le contrat d'assurance responsabilité civile chef de famille
- 3° - Le contrat d'assurance incendie des risques simples.

B - LE COMPORTEMENT DU PUBLIC FACE AUX GARANTIES NON AUTOMOBILES QUI LUI SONT PROPOSEES.

C - LES RAISONS QUI EXPLIQUENT LA FAIBLE CONSOMMATION PAR LE PUBLIC DE L'ASSURANCE DES RISQUES NON AUTOMOBILES.

- 1° - Les raisons d'ordre économique
- 2° - Les raisons légales
- 3° - Les raisons d'ordre sociologique

2e PARTIE : LES SOLUTIONS PROPOSEES POUR ACCROITRE LA SOUSCRIPTION EN MATIERE DE RISQUES NON AUTOMOBILES.

A - L'EDUCATION DU PUBLIC

- 1° - L'information
- 2° - L'institution organismes spécialisés
- 3° - L'école

B - L'ADAPTATION DES GARANTIES AUX BESOINS DU CLIENT.

C - L'AMELIORATION DES CIRCUITS DE PRODUCTION

- 1° - Les intermédiaires
- 2° - Les producteurs salariés

CONCLUSION.

1ère PARTIE : ANALYSE DES GARANTIES EXISTANTES

A - ETUDE DE QUELQUES EXEMPLES DE GARANTIES

J'examinerai successivement :

- Le contrat d'Assurance individuelle contre les accidents corporels.
- Le contrat d'Assurance responsabilité civile chef de famille.
- Le contrat d'Assurance incendie des risques simples.

1° - L'ASSURANCE INDIVIDUELLE CONTRE LES ACCIDENTS CORPORELS

C'est un contrat par lequel l'assureur s'engage à verser le capital prévu aux conditions particulières en cas d'accident corporel atteignant l'assuré.

L'individuelle accidents est un contrat qui couvre uniquement les accidents corporels subis par l'assuré. Par accident, il faut entendre "toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure". L'assureur doit sa garantie pour les accidents survenus à l'assuré aussi bien dans sa vie privée que professionnelle. Toutefois la garantie peut être limitée à l'une des deux activités à condition que mention en soit faite aux conditions particulières. L'Assurance individuelle contre les accidents couvre quatre postes :

- Le Décès : en cas d'accident entraînant la mort de l'assuré, l'assureur verse au bénéficiaire désigné dans le contrat ou aux ayants-droit de l'assuré le capital prévu aux conditions particulières.

- L'Incapacité permanente totale ou partielle : si l'accident entraîne une incapacité permanente totale, la compagnie d'assurance verse à l'assuré la totalité du capital prévu à cet effet. Par contre si l'incapacité n'est que partielle, le montant de l'indemnité sera fonction du taux d'incapacité déterminé en application du barème inséré aux conditions générales.

- L'Indemnité journalière : en cas d'incapacité temporaire, il peut être alloué à l'assuré une indemnité journalière pour compenser la perte de revenus que l'accident lui a causés.

- Les frais médicaux et pharmaceutiques : la compagnie d'assurance peut garantir à l'assuré le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques jusqu'à concurrence du montant prévu au contrat.

Les garanties Décès et Incapacité faisant de l'individuelle accidents une assurance de personnes, l'assureur qui a payé, ne peut se retourner contre le tiers responsable de l'accident. Par contre la garantie des frais médicaux et pharmaceutiques est une assurance de choses et obéit à ce titre au principe indemnitaire. L'assureur, après avoir indemnié l'assuré, peut exercer, un recours contre l'auteur de l'accident.

2° - L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE CHEF DE FAMILLE

Ce contrat offre trois garanties :

- La Responsabilité civile
- La Défense
- Le Recours.

a) - LA RESPONSABILITE CIVILE

Cette garantie a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à l'assuré en vertu des articles 1382 à 1386 du Code Civil, à raison de dommages causés à des tiers. Seuls les dommages causés par l'assuré dans le cadre de sa vie privée sont pris en compte par l'Assurance. Dans ce contrat, sont considérés comme assurés :

- Le Souscripteur du contrat
- Son Conjoint non divorcé ni séparé de corps
- Leurs enfants mineurs vivant avec eux
- Leurs enfants majeurs non mariés :

o poursuivant leurs études.

o infirmes mentaux ou physiques ne pouvant exercer aucune activité rémunérée et étant à leur charge pécuniaire totale et complète.

- Les Ascendants du souscripteur et du conjoint vivant avec eux.

- Les personnes assurant bénévolement et temporairement la garde des enfants du souscripteur ou du conjoint si leur responsabilité est engagée.

- Les enfants confiés à la garde du souscripteur ou du conjoint.

L'Assurance couvre également les dommages causés par les choses, immeubles ou animaux appartenant à l'assuré ou qui lui sont confiés à un titre quelconque.

b) - LA DEFENSE

La garantie défense permet à l'assureur d'exercer à ses frais la défense de l'assuré dans le cas où il serait poursuivi devant une juridiction répressive. Mais l'assureur prend en charge uniquement les frais de procédure et les honoraires d'avocat et non les conséquences de la condamnation pénale en vertu du principe de la personnalité des délits et des peines.

c) - LE RECOURS

Par cette garantie, l'assureur s'engage à exercer tout recours amiable ou judiciaire, si dans sa vie privée, l'assuré est victime d'un préjudice de la part de tiers, pour obtenir de ceux-ci la réparation du préjudice subi par l'assuré.

2° - L'ASSURANCE INCENDIE DES RISQUES SIMPLES

L'objet de cette assurance est de garantir les dommages matériels d'incendie. Les dommages corporels résultant d'un incendie sont formellement exclus du champ d'application de cette assurance. Le contrat couvre deux catégories de risques :

a) - LE RISQUE DIRECT

Ici l'assurance porte sur :

- Le bâtiment lui-même ainsi que sur ses dépendances. On y ajoute les installations qui ne peuvent être détachées du bâtiment sans l'endommager ou sans qu'elles soient elles-mêmes endommagées.
- Le mobilier et les effets personnels appartenant à l'assuré, aux membres de sa famille, à ses domestiques et aux personnes vivant avec lui.
- La perte des loyers, c'est le montant des loyers dont le propriétaire du bâtiment peut être privé à la suite d'un incendie.
- La privation de jouissance, elle peut être définie comme la perte de valeur locative résultant de l'impossibilité d'utiliser temporairement, par suite d'incendie, les locaux dont l'assuré a la jouissance. Ce dommage peut être subi par le locataire ou par le propriétaire lorsqu'il occupe tout ou partie de l'immeuble.

b) - LE RISQUE DE RESPONSABILITE

Dans ce cas l'assurance couvre les risques suivants :

- Le risque locatif. Il s'agit de la responsabilité que l'assuré peut encourir en tant que locataire vis-à-vis du propriétaire. Cette responsabilité découle du contrat de bail passé entre le propriétaire et le locataire.

- Le recours des voisins et des tiers contre le propriétaire.

Il s'agit d'une application au risque incendie des articles 1382 à 1386 du Code Civil. Le propriétaire est responsable des dommages causés aux biens d'autrui par les objets, meubles ou immeubles dont il est propriétaire ou dont il a la garde.

- Le recours des locataires contre le propriétaire. Le propriétaire est responsable vis-à-vis des locataires des dommages d'incendie dus à un

vice de construction ou à un défaut d'entretien.

- La perte de loyers

- La privation de jouissance

- Les renonciations à recours: Normalement, l'assureur qui indemnise son assuré à la suite d'un incendie, a un recours contre le tiers responsable du sinistre. Mais si l'assuré le désire, l'assureur peut renoncer à recourir contre le responsable, moyennant surprime.

B - LE COMPORTEMENT DU PUBLIC FACE AUX GARANTIES NON AUTOMOBILES QUI LUI SONT PROPOSEES

Malgré la très grande diversité des garanties qu'elles offrent, les branches d'assurance autres que l'automobile ne connaissent guère un grand développement. Dans un pays en pleine transformation comme la Côte d'Ivoire, le besoin de sécurité est énorme, car il y a un accroissement corrélatif des risques. Or assez paradoxalement, ce besoin de sécurité ne se traduit pas par une consommation appropriée d'assurance. Le public souscrit très peu de contrats non automobiles. En pratique c'est généralement pour garantir un prêt bancaire que sont souscrites quelques contrats portant sur des risques non automobiles. Il s'agit notamment de contrats d'assurance vie, maladie, individuelle accidents dont le bénéficiaire est la Banque. Mais combien sont-ils les citoyens qui bénéficient d'un prêt bancaire ? Très peu. Et puis ce sont des contrats qui ne durent que le temps de remboursement du prêt. En effet quand le client s'est libéré de son obligation vis-à-vis de l'organisme de crédit, il n'éprouve plus le besoin de renouveler son contrat. Comme l'on peut le constater, ce n'est pas de manière spontanée que sont souscrites ces contrats. Ce qui détermine le client ce n'est pas parce qu'il a conscience de l'utilité de telle ou telle

garantie mais c'est parce qu'une obligation d'assurance lui est imposée. Or l'assurance doit être consommée pour ses vertus propres. En effet l'assurance répond à un besoin fondamental de l'individu : la sécurité. Celui-ci ne peut agir efficacement que s'il est prémuni contre les périls qui le menacent tant dans sa personne que dans ses biens. L'assurance est devenue une nécessité que l'homme moderne ne peut ignorer. A titre d'exemple, la recrudescence des accidents dont notre pays détient le triste record, est un motif suffisant qui justifie amplement la souscription d'un contrat comme l'individuelle accidents. D'autres raisons non moins essentielles peuvent être développées en faveur de ce contrat.

D'abord, chaque assuré choisit librement le montant des capitaux qu'il désire faire garantir. Ensuite l'individuelle accidents répond aux soucis de chaque individu : sportifs, touristes, commerçants... Enfin l'individuelle accidents n'ayant pas le caractère indemnitaire, (du moins pour les garanties décès et incapacité) l'assuré peut en cumuler le bénéfice avec les dommages-intérêts dus par le tiers responsable de l'accident.

En ce qui concerne, l'assurance incendie des risques simples, le nantissement ou l'hypothèque ne doivent pas être les seuls motifs qui poussent le public à souscrire des contrats incendie. Ce contrat offre d'autres attraits qui peuvent déterminer l'assurable. Ainsi, l'on peut relever que les garanties offertes dans le cadre de ce contrat sont nombreuses (risques locatifs, recours des voisins et des tiers, perte de loyer) pour assurer au client une couverture convenable ; car un sinistre d'incendie peut entraîner d'incalculables conséquences pécuniaires : notamment la destruction du patrimoine dont la reconstitution dans la

plupart des cas s'avère impossible ; un endettement de plusieurs années à l'égard de tiers. De plus l'assurance incendie des risques simples coûte nettement moins chère comparativement à l'assurance automobile. Pour la responsabilité civile chef de famille, il est essentiel de partir d'une constatation simple mais significative qui est la dimension de la famille africaine. En effet la famille africaine est assez étendue, or le contrat d'assurance responsabilité civile chef de famille obéit parfaitement à cette réalité sociologique ; puisqu'il ne se contente pas de couvrir uniquement la responsabilité du souscripteur mais également celle de "tous" ceux qui vivent sous son toit. Comment donc expliquer, que des garanties d'une si grande utilité, soient très peu consommées ? La recherche des causes possibles de ce désintéressement me conduit à l'examen du point suivant.

X C - LES RAISONS QUI EXPLIQUENT LA FAIBLE CONSOMMATION PAR LE PUBLIC DE L'ASSURANCE DES RISQUES NON AUTOMOBILES

1° - LES RAISONS D'ORDRE ECONOMIQUE

La population ivoirienne est composée en majorité de ruraux dont le niveau de vie est bas. Même chez les citadins, le pouvoir d'achat est limité. L'on préfère manger et se vêtir avant tout autre chose. Pour de nombreux citoyens, l'assurance apparaît encore comme un luxe. Or ce sont les personnes à faibles ressources qui ont le plus besoin de protection.

2° - LES RAISONS LEGALES

L'assurance automobile doit sa popularité à son caractère obligatoire, ce qui n'est pas le cas pour les risques non automobiles. En effet c'est presque toujours sur le caractère non obligatoire que s'appuyent certains clients pour justifier leur refus lorsque ces contrats leur sont proposés.

X
3° - LES RAISONS D'ORDRE SOCIOLOGIQUE

Malgré la transformation des structures de la société traditionnelle ivoirienne, la légendaire solidarité des peuples anciens se manifeste encore aujourd'hui dans les moments de malheur. L'on entend toujours trouver l'aide nécessaire auprès d'un parent en cas de besoin, alors l'assurance pour quoi faire ? Mais il faut se rendre à l'évidence et noter que cette aide que l'on peut recevoir de la famille ou du groupe clanique ne peut remplacer l'apport de l'assurance. Certaines conceptions religieuses sont à ranger parmi les obstacles qui freinent le développement de l'assurance des risques non automobiles. Tout événement heureux ou malheureux arrive toujours par la volonté de Dieu et l'homme n'a aucun moyen d'y faire obstacle. Il s'en suit que l'individu se soucie très peu de l'avenir.

DEUXIEME PARTIE

LES SOLUTIONS PROPOSEES POUR ACCROITRE LA SOUSCRIPTION

EN MATIERE DE RISQUES NON AUTOMOBILES

A - L'EDUCATION DU PUBLIC

L'éducation du public est une nécessité impérieuse car l'avenir de l'assurance en Côte d'Ivoire en dépend. En effet l'assurance ne peut être mieux vendue que si le public auquel elle est destinée en connaît bien l'utilité. Mais comment cette éducation du public doit-elle se faire ?

Je vois essentiellement trois moyens :

- L'information
- L'institution d'organismes spécialisés
- L'école

1° - L'INFORMATION

Il est impossible d'envisager une augmentation de la souscription dans les branches autres que l'automobile sans information du public. En effet, s'agissant d'un produit ordinaire, c'est dans la mesure où il ressent un besoin suffisamment aigu, et où il estime que le produit offert, de manière concrète, lui apportera les satisfactions envisagées que le consommateur achète. Or en matière d'assurance ce n'est pas le cas, parce que le besoin d'assurance est mal ressenti. Le public ignorant tout de l'assurance, il faut d'abord vendre l'idée d'assurance et l'assurance même ensuite. L'assureur doit donc se fixer comme objectif une meilleure compréhension des problèmes de l'assurance par le public. Pour cette information l'on pourra utiliser divers moyens dont :

- a - les moyens habituels d'information, à savoir :
 - les journaux
 - la radio
 - la télévision

Les compagnies d'assurance peuvent utiliser ces trois organes de presse pour établir un dialogue fructueux avec le public. Ainsi elles peuvent "acheter" des tranches d'antenne à la radio et à la télévision pour animer des émissions hebdomadaires sur des thèmes précis. Ces émissions, animées par les cadres des sociétés d'assurance, susciteront sans nul doute un éveil dans le public.

b - L'organisation de campagnes nationales d'explication avec la participation de l'Etat et des Sociétés d'Assurances. A cet égard, l'effort de sensibilisation entrepris par les responsables de l'AMCI (MUTUELLE AGRICOLE DE COTE D'IVOIRE) au niveau des paysans agriculteurs mérite d'être souligné.

c - La publicité

Les compagnies d'assurance peuvent trouver en elle, un instrument privilégié dans l'approche de leurs clients, car le rôle de la publicité dans le lancement d'un produit quelqu'il soit n'est plus à démontrer. Mais compte tenu des caractéristiques du produit, la publicité devra être menée avec soins. En effet, l'assurance étant un produit relativement abstrait, difficile à appréhender, certaines formes de publicité peuvent ne pas convenir pour la vente de l'assurance, notamment les publicités agressives qu'on connaît en Europe. Comme support publicitaire je préconise la réalisation de :

- chansons et films publicitaires aussi bien en Français qu'en langues locales ; ainsi un plus grand nombre de personnes pourront être touchées.
- de panneaux qui pourraient être apposés sur les bus, dans les grands magasins et sur les places publiques notamment dans les stades de football.

2° - L'INSTITUTION D'ORGANISMES SPECIALISES

Pour favoriser l'éducation du public, il pourrait être envisagé l'institution d'un certain nombre d'organismes semblables à ceux qui existent dans certains pays européens et qui se sont révélés efficaces pour la promotion de l'assurance dans ces pays. Je pense notamment à un organisme comme le C.D.I.A. (CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION DE L'ASSURANCE) en France. Ce centre a pour rôle de favoriser et d'améliorer l'information et l'éducation du public en mettant sa documentation et ses publications à la disposition de la presse et de l'enseignement. En effet l'assurance doit s'ouvrir à la presse et au public, car rien ne lui est plus nuisible que son image d'obscurité. Toutefois il importe d'adapter ces organismes aux besoins du milieu ivoirien.

3° - L'ECOLE

L'éducation du public peut être envisagée dans le cadre de l'école, par l'insertion dans les programmes d'enseignement, de quelques cours d'initiation aux assurances ainsi que des notions de prévention. Ainsi à long terme, lorsque les élèves seront dans la vie active, les assureurs auront en face d'eux des assurables déjà acquis à l'idée d'assurance.

B - L'ADAPTATION DES GARANTIES AUX BESOINS DU CLIENT

La présentation et la rédaction des contrats et notamment des conditions générales constituent depuis longtemps l'un des motifs d'incompréhension de l'assurance. En effet la police d'assurance doit être rédigée dans un langage clair et accessible au client. Or les contrats sont rédigés dans un vocabulaire juridique dont le sens échappe à de nombreux assurés. A cela, il faut ajouter les nombreuses clauses de résiliation, de suspension

d'exonération... et les renvois qui sont constamment faits au Code Civil et autres Lois. Ce qui intéresse le client, c'est d'être informé aussi exactement que possible sur l'étendue des garanties qu'il souscrit. Ainsi, s'agissant de l'individuelle accidents par exemple, il importe d'attirer l'attention du client sur le fait que la garantie ne couvre pas les accidents survenus à l'assuré en tant que conducteur ou passager d'un engin à deux roues, d'une cylindrée supérieure à 50 cm³. Toutefois, moyennant stipulation aux conditions particulières et surprime, l'assureur peut garantir ce genre d'accidents. Pour ce faire, il importe d'une part que le contrat soit expliqué à l'assuré ~~garantie~~ par garantie, d'autre part que le contenu du contrat soit simplifié au maximum. Mais la simplification du contenu du contrat doit être faite avec le souci de rendre service au client, car un contrat simple n'est pas forcément loyal. En tout cas les assureurs doivent s'efforcer de démentir cette affirmation de Gérard LARAIZE qui dit que "de tous les auteurs, les auteurs de contrats d'assurances sont certainement ceux qui tiennent le moins à être lus et compris". Le principe qui doit guider l'assureur, doit être de ne pas vendre un contrat mais de chercher à donner à chaque assuré, dans la limite de ses possibilités financières, les garanties dont il a besoin. A cet égard, un grand soin doit être apporté à la rédaction des conditions particulières qui seules permettent d'adapter le contrat au cas de chaque client. L'assureur apparaît alors comme un guide, un conseiller de son client.

C - L'AMELIORATION DES CIRCUITS DE PRODUCTION

L'assurance est produite essentiellement par deux voies :

- La production par les intermédiaires (Agents et Courtiers)
- La production au Siège même de la Compagnie d'assurances par le personnel salarié.

Quel que soit le type de producteur considéré, la présentation des opérations d'assurances au public requiert des qualités et des compétences particulières.

1° - LES INTERMEDIAIRES

L'assurance des risques non automobiles n'étant pas obligatoire, les contrats qui sont souscrits de manière spontanée sont rares. Il faut donc aller chercher le client là où il se trouve. Le rôle de l'intermédiaire particulièrement du Courtier en matière d'exploration du marché est, comme on le voit, essentiel. En effet, ils occupent une place de choix dans l'approche du client ; car ils peuvent, mieux que quiconque, entrer plus facilement en contact avec les assurables de toutes les couches. Pour une bonne politique de souscription de risques non automobiles, il importe donc de soigner la qualité du réseau d'intermédiaires. En effet conscient des intérêts de l'assuré, l'intermédiaire doit d'une part l'aider à analyser son risque et d'autre part guider son choix. Comme l'on peut s'en rendre compte, le rôle de l'intermédiaire dans la sélection des risques est essentiel. La compagnie d'assurance doit constamment veiller à ce que les risques qu'il apporte soient sains, les solutions quant à l'amélioration de la qualité de ce vaste réseau de production que constituent les intermédiaires peuvent se situer à divers niveaux.

* Au niveau des compagnies d'assurance, il importe :

- d'asseoir un programme de recyclage périodiques des intermédiaires.
- de prévoir des taux spéciaux de commissionnement pour les risques non automobiles afin de stimuler les intermédiaires. Par la même occasion, les compagnies d'assurance devraient cesser de verser une quelconque commission aux intermédiaires aux titres des risques automobiles (qu'il s'agisse d'une flotte de véhicules ou que le risque automobile fasse partie

d'un ensemble de risques du même assuré). Ceci permettrait de relever le niveau de la commission en matière de risques non automobiles. Les intermédiaires du coup se verraient obligés de soigner le choix et la gestion des risques;

* Au niveau des pouvoirs publics, notamment de la direction du contrôle des assurances, les impératifs du marché exigent que de conditions nouvelles et rigoureuses d'accès à la profession soient fixées ; car la réussite ^{de l'effort} de sensibilisation préconisée plus haut dépend largement des qualités tant professionnelles que morales de l'intermédiaire.

2° - LES PRODUCTEURS SALARIES

En Côte d'Ivoire, la plupart des clients viennent directement s'assurer aux Sièges des Compagnies sans passer par des intermédiaires. Cet important réseau de production est animé par le personnel salarié de chaque Compagnie. Les producteurs salariés participent, tout comme les intermédiaires, au développement du portefeuille et à la constitution de la clientèle de leur compagnie. Il importe donc qu'ils aient des connaissances solides en assurance pour qu'ils puissent efficacement informer le public, or, en règle générale, le personnel des compagnies d'assurance reçoit sa formation dans la compagnie elle-même. Cette formation permet seulement au salarié de s'acquitter des aspects techniques de sa tâche, le salarié ^{ignore} les principaux généraux de l'assurance. En ce qui concerne les producteurs salariés, la formation doit aller au-delà des aspects purement techniques du travail quotidien, car il faut qu'ils connaissent le produit qu'ils vendent. La formation du personnel est une nécessité absolue. Cette formation doit être permanente si l'on veut que le portefeuille de la Société se développe. En effet pour éviter que le

portefeuille ne s'effrite, il faut créer de nouveaux contrats, transformer ceux qui existent. Cet effort d'innovation exige des connaissances sans cesse nouvelles. Conscientes de cette nécessité, les Compagnies d'assurances ont ouvert à ABIDJAN un centre de recyclage de leur personnel. Au sein de la SNACI, un effort très appréciable est entrepris ; des cours ouverts à l'ensemble du personnel subalterne sont animés par les cadres de cette Société. La formation du personnel ne doit pas négliger la qualité de l'accueil réservé au client, car les producteurs salariés ne vendent que de l'assurance mais également l'image de marque de la Société qui les emploie.

C O N C L U S I O N
-+--+--+--+--+--+--+--+--+--+

En choisissant comme thème de mémoire, la politique de souscription des risques non automobiles, je ne prétendais pouvoir être ni définitif ni complet, eu égard à mes modestes connaissances en matière d'assurance. Mais l'actualité du sujet justifiait bien l'Entreprise. En effet la politique de souscription des risques non automobiles s'inscrit parfaitement dans les préoccupations actuelles du marché ivoirien de l'assurance. Les Compagnies d'assurances ne doivent plus se contenter de limiter leurs garanties aux seules grandes Sociétés du pays mais étendre leur action à ceux qui ont le plus besoin de l'assurance parce que moins nantis financièrement : les particuliers. Le succès de garanties telles que l'assurance vie, l'individuelle accidents, la responsabilité civile chef de famille, l'assurance scolaire... dépend du particulier. A cet égard, le marché ivoirien reste encore très ouvert, il revient donc aux Sociétés d'assurances de l'explorer en profondeur./-

TABLE DES MATIERES

	Pages
Remerciements.....	1
Avant-Propos.....	2
Avertissement au lecteur.....	3
Introduction.....	4
1ère Partie : ANALYSE DES GARANTIES EXISTANTES	7
A - Etude de quelques exemples de garanties.....	7
1°) Le contrat d'assurance individuelle contre les accidents corporels.....	7
2°) L'assurance responsabilité civile chef de famille.....	8
a) La responsabilité civile.....	8
b) La défense.....	9
c) Le recours.....	9
3°) L'assurance incendie des risques simples.....	9
a) Le risque direct.....	10
b) Le risque de responsabilité.....	10
B - Le comportement du public face aux garanties non automobiles qui lui sont proposées.....	11
C - Les raisons qui expliquent la faible consommation par le public de l'assurance des risques non automobiles.....	13
1°) Les raisons d'ordre économique.....	13
2°) Les raisons légales.....	13
3°) Les raisons d'ordre sociologique.....	14
2e Partie : LES SOLUTIONS PROPOSEES POUR ACCROITRE LA SOUSCRIPTION EN MATIERE DE RISQUES NON AUTOMOBILES	15
A - L'éducation du Public.....	15
1°) L'information.....	15
a) Les moyens habituels d'information.....	15
b) Campagnes d'explication.....	16
c) La publicité.....	16
2°) L'institution d'organismes spécialisés.....	17
3°) L'école.....	17
B - L'adaptation des garanties aux besoins du client.....	17
C - L'amélioration des circuits de distribution.....	18
1°) Les intermédiaires.....	19
2°) Les producteurs salariés.....	20
Conclusion.....	22