

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)
INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

✉: 1575 Yaoundé - Cameroun

☎ : (+237) 22 20 71 52- ☎ : (+237) 22 20 71 51

www.iiacameroun.com

CYCLE IIMST-A

(MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES)
IX^{ème} PROMOTION (2008-2010)



RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

**THEME: PREVENTION ET PROTECTION DES
RISQUES INDUSTRIELS CONTRE L'INCENDIE :
CAS D'AXA ASSURANCES GABON**

En vue de l'obtention de la MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES

PRESENTE ET SOUTENU PAR
Mlle Esthère MBENG MBA

SOUS LA DIRECTION DE
M. Fabrice NKANKAYI
(Inspecteur-Prévention)
M. Charles NGOUA

PARRAIN DE STAGE
M. Charles NGOUA
Directeur des Engagements

Octobre 2010

CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

✉: 1575 Yaoundé - Cameroun

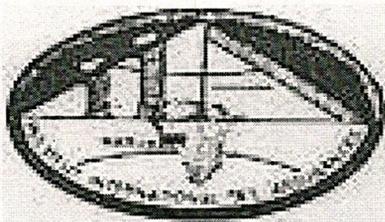
☎ : (+237) 22 20 71 52- 📠: (+237) 22 20 71 51

www.iiacameroun.com

CYCLE IIMST-A

(MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES)

IXième PROMOTION (2008-2010)



RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE

**THEME : PREVENTION ET PROTECTION DES
RISQUES INDUSTRIELS CONTRE L'INCENDIE :
CAS D'AXA ASSURANCES GABON**

En vue de l'obtention de la MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES

PRESENTE ET SOUTENU PAR

Mlle Esthère MBENG MBA

SOUS LA DIRECTION DE

M. Fabrice NKANKAYI

(Inspecteur-Prévention)

M. Charles NGOUA

PARRAIN DE STAGE

M. Charles NGOUA

Directeur des Engagements

Octobre 2010

Dédicaces

Je dédie ce travail :

À mon Papa, feu MBA NTOUTOUME Jean François, parti trop tôt, sans m'avoir laissé le temps de lui exprimer toute ma gratitude pour ses précieux conseils.

Au Père Jean KAZADI qui m'a inculqué le sens des vraies valeurs, et pour avoir cru en moi. Aussi, pour l'AMOUR véritable dont il m'a inondé durant toutes ces années.

REMERCIEMENTS

Nous exprimons notre gratitude à l'endroit de la Direction Générale de l'Institut International des Assurances, à son personnel d'encadrement ainsi qu'au corps enseignant pour la qualité de l'enseignement reçu. Tout spécialement à messieurs :

- Vincent MAFORIKAN
- Pierre NDIOMO

Profonde gratitude également à l'endroit de notre tutelle pour les moyens mis en œuvre concernant notre formation.

À Monsieur James RENDOMBO, Directeur National des Assurances pour son implication personnelle au cours de notre formation.

Sincères remerciements à la Direction Générale de la société AXA ASSURANCES GABON, tout spécialement :

Monsieur Joël MULLETSANGANGOYE, Directeur Général de nous avoir accueilli au sein de l'Entreprise dont il a la responsabilité.

Monsieur Charles NGOUA, Directeur des Engagements pour son parrainage et son active contribution dans la réalisation de ce travail.

Monsieur Fabrice NKANKAYI, Inspecteur-prévention pour le suivi technique.

Monsieur Landry BOUSSOUGOU, responsable du département production au sein duquel nous avons effectué notre stage pour l'encadrement pratique.

Monsieur Jean Corentin DJIPALA, responsable du réseau propriétaire pour son implication dans notre formation pratique.

Sincères gratitude également à l'endroit de chacun des Responsables rencontrés lors de la collecte des informations ayant servi à finaliser ce travail :

- Monsieur Yvon NDJOYE, Directeur commercial
- Madame Béatrice MALONDA, Directeur des Règlements
- Docteur Patrick BIYOGHE, responsable service prévoyance sociale et assistance
- Monsieur Jean Prosper BATSIELILI, responsable contrôle de gestion
- Monsieur Jeannet NOVO VOUDJA, responsable service informatique
- Madame Marie-Françoise NDONG NZE, responsable Organisation

- Monsieur Dominique MAGANGA, Comptabilité
- Monsieur Tarcissius NGODJOU, responsable département règlements et contentieux
- Monsieur Donatien BOULINGUI
- Madame Alice NTSAME OBAME, service contentieux primes
- Messieurs Henri MINISA et Antoine NZAMBA, service réassurance
- Madame Françoise EVINE, service Ressources Humaines
- Madame Josiane ADZASSOUMI, standard
- Monsieur Aristide MOMBO (l'informaticien)

- L'ensemble du personnel du pool production que nous avons côtoyés chaque jour, et qui de part son expérience nous a beaucoup apporté. Merci maman Charlotte, maman Véronique, maman Ernestine, maman Albertine, tantine Aimée, tantine Olga, tonton Dejean, tonton Emmanuel et tonton Henry pour avoir agrémenté notre séjour chez vous.

Les chargées de clientèle :

- Mme Christiane MEIYE, dont la sympathie est sans pareille, Mme Patricia NKONO et Mme Axelle ILAMA, pour la gentillesse

Au père Jean KAZADI, pour le suivi permanent et dont les remarques pertinentes nous ont permis d'avancer.

A nos mamans, Huguette KOMBILA et Céline ISOGHO pour l'affection manifestée à notre endroit.

A nos sœurs, Nadège, Fiona, Tyrolle et Béatrice pour leur Amour et leur soutien

A tous nos proches qui d'une manière ou d'une autre nous ont soutenu par leurs conseils, et leurs prières.

Sigles et abréviations

APSAD : Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages

CEMAC : Communauté Economique et Monétaire d'Afrique Centrale

CEEAC : Communauté Economique des Etats d'Afrique Centrale

CEDEAO : Communauté Economique des Etats d'Afrique de l'Ouest

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

DAB : Dommages Aux Biens

FEGASA : Fédération Gabonaise des Sociétés d'Assurances

FFSA : Fédération Française des Sociétés d'Assurances

GAMED : Gestion Automatique des Mise en Demeure

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires

RIA : Robinet d'Incendie Armé

SMP : Sinistre Maximum Possible

TRE : Traité des Risques d'Entreprises

UEMOA : Union Economique et Monétaire Ouest Africaine

Résumé

La compagnie AXA ASSURANCES GABON est une société anonyme (S A) au capital de 1 080 100 000 FCFA et qui est situé au Boulevard de l'indépendance (immeuble MBE MBE) à Libreville.

Les opérations d'assurances qui y sont pratiquées relèvent essentiellement de l'IARDT grâce aux différentes Directions, sous Directions, départements et services qu'elle compte et qui concourent tous à la réalisation des objectifs fixés au début de chaque exercice.

Toutefois, notre sujet de réflexion a porté sur le thème : prévention et protection des risques industriels contre l'incendie : cas d'AXA ASSURANCES GABON.

A ce sujet, la politique de souscription du groupe AXA est particulière, car elle rend systématique, sinon obligatoire la visite des risques à souscrire ou déjà en portefeuille et dont les capitaux incendie sont supérieurs ou égaux à 3 200 000 000. Ceci a pour but d'opérer une sélection rigoureuse desdits risques.

Axa Assurances GABON dispose d'un inspecteur-prévention dont le rôle est d'aller sur le site pour s'assurer de la conformité par rapport à la politique de souscription d'Axa. Pour ce faire, il procède d'abord à un inventaire des moyens de premiers secours et du type de prévention incendie mis en place par rapport à l'activité pratiquée.

Ensuite, il fait des observations et recommandations verbales, mais tout en écoutant les explications du responsable sécurité de l'entreprise visitée.

Enfin, l'inspecteur-prévention dresse un rapport de visite de risque qui reprend la visite ainsi que les recommandations données verbalement. Un délai est généralement accordé aux entreprises afin de mettre en œuvre les préconisations.

A l'issue de ce délai, l'inspecteur effectue une nouvelle visite pour s'assurer de la mise en œuvre effective des préconisations.

Nous pensons cependant que la compagnie devrait montrer plus de d'intérêt au client pendant cette période, par des relances téléphoniques par exemple. En plus, un accent particulier doit être mis sur la question de la responsabilité civile des entreprises, car c'est l'assureur qui en dernier ressort paie la facture.

Abstract

The company AXA INSURANCES GABON is a limited company (S A) with a capital of

1 080 100 000 FCFA and which is situated in the Boulevard of the independence (building MBE MBE) in Libreville.

The assurance transactions which are practised raise there essentially from the IARDT thanks to the various Directions, under Directions, departments and services which she counts and which contribute all to the realization of the objectives fixed at the beginning of every exercise.

However, our subject of reflection concerned the theme: prevention and protection of the industrial risks against the fire: case of AXA INSURANCES GABON.

On this subject, the politics of subscription of the group AXA is particular, because it makes systematic, otherwise compulsory the visit of the risks of subscribing or already in wallet and the capital of which fire is superior or more equal in 3 200 000 000. This in for purpose to operate a rigorous selection the aforementioned risks.

AXA Assurances GABON has inspector-prevention whose role is to go on the site to make sure of the conformity with regard to the politics of subscription of AXA. To do it, he proceeds at first to an inventory of the means of first aids and the type of prevention set on fire set up with regard to the practised activity.

Then, he (it) makes observations and verbal recommendations, but while listening to the explanations of the person in charge of the visited company.

Finally, inspector-prevention raises a report of visit of risk which resumes the visit as well as the recommendations given verbally. A deadline is generally granted to companies to implement the recommendations.

In the stemming from this deadline, the inspector makes a new visit to make sure of the effective implementation of the recommendations.

We think however that the company should show more of interest to the customer during this period, by telephone follow-up for example. Besides, a particular accent must be put on the question of the civil liability of companies, because it is the insurer who in the last resort pays the invoice.

SOMMAIRE

	Pages
Dédicaces	i
Remerciements	ii
Résumé	iv
Abstract	v
Introduction Générale	
1	

Première partie : Présentation de la Compagnie AXA ASSURANCES GABON
--

Chapitre1 : Présentation d'AXA ASSURANCES GABON	4
I. Historique	4
II. Caractéristiques	5
Chapitre2 : Fonctionnement	7
I. Les différents secteurs	7
II. Services transversaux	16

Seconde partie : Prévention et protection des risques industriels contre l'incendie : cas d'AXA Assurances GABON

Introduction	22
Chapitre1 : Le déroulé d'une visite de risques	24
Section1 : Critères de détection des affaires à visiter et sélection des risques	24
Section2 : Mise en place du planning et visite du site	25
Section3 : Rédaction du rapport et incidences tarifaires	28
Chapitre2 : Observations et Suggestions	31
Section1 : Suivi des préconisations et conseils	31
Section2 : Régime de responsabilité et principe de précaution	32
Conclusion	37
Bibliographie	38
Annexes	

Introduction Générale

Le monde d'aujourd'hui est caractérisé par la formation de grands ensembles, et il serait presque inconcevable pour un Etat qui s'inscrit dans une dynamique de développement d'être en marge. C'est là une nécessité qui s'est muée en une véritable obligation pour les différents pays.

En effet, il apparaît comme une évidence que les Etats dit « forts », sont ceux là qui ont des « amis » avec lesquels ils entretiennent des relations de coopération à travers le monde. Celles-ci se voient renforcées par une diplomatie agissante.

C'est cette logique qui a inspiré la création d'organes d'intégration sous régionaux en Afrique tels que : la CEMAC (Communauté Economique et Monétaire d'Afrique Centrale), la CEEAC (Communauté Economique des Etats d'Afrique Centrale), la CEDEAO (Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest), l'UEMOA (Union Economique et Monétaire Ouest Africaine) pour l'intégration économique, l'OHADA (Organisation pour l'Harmonisation du Droit des Affaires) dans le domaine juridique, ou encore la CIMA (Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances) pour l'intégration dans le domaine des assurances, organisme qui nous intéresse principalement.

En effet, le traité instituant la CIMA a été signé le 10 juillet 1992 à Yaoundé au Cameroun par les gouvernements de ses 14 Etats membres dont le BENIN, le BURKINA, le CAMEROUN, la CENTRAFRIQUE, les COMORES, le CONGO, la COTE D'IVOIRE, le GABON, la GUINEE EQUATORIALE, le MALI, le NIGER, le SENEGAL, le TCHAD et le TOGO.

La CIMA s'est fixée des objectifs quelle voudrait atteindre et au nombre desquels :

Renforcer la coopération dans le domaine des Assurances, au sein des Etats membres en instituant un marché élargi et intégré de l'industrie des Assurances réunissant les conditions d'un équilibre satisfaisant au point de vue technique, économique et financier.

Faciliter les conditions d'un développement et d'un assainissement des entreprises d'assurance et accroître les rétentions des primes d'assurances au plan national et sous-régional.

Favoriser l'investissement local des provisions techniques et mathématiques générées par les opérations d'assurances, dans les conditions les meilleures au profit de l'économie des pays ou de la sous-région.

■ Poursuivre la politique d'harmonisation et d'unification des dispositions législatives et réglementaires relatives aux opérations techniques d'assurance et de réassurance ainsi qu'au contrôle des entreprises d'assurance.

■ Enfin, poursuivre la formation des cadres et techniciens d'assurances pour le besoin des entreprises et des administrations dans les Etats membres.

C'est pour satisfaire à cette dernière exigence qu'a été créé en 1972 l'Institut International des Assurances de Yaoundé au sein duquel nous avons suivi une formation de deux années. Les enseignements théoriques qui nous y ont été dispensés sont complétés par un stage pratique en entreprise ou dans une Direction Nationale des Assurances. Axa Assurances Gabon a constitué le cadre expérimental pendant quatre mois et demi de la vie en entreprise. Cette Structure nous a permis d'apprendre et d'expérimenter la synergie existant entre l'école et le milieu professionnel.

La Direction des engagements via le Département production ainsi que l'inspecteur-prévention qui nous ont accueillis, ont implicitement orienté le choix de notre thème d'étude en suscitant notre curiosité sur les questions de prévention en général, et celles relatives aux risques industriels en particulier.

Notre démarche dans la présentation de ce travail consistera donc à vous présenter dans la première partie notre structure d'accueil dans son fonctionnement, avant d'annoncer le thème qui a retenu notre attention dans la seconde partie et qui s'intitule : **prévention et protection des risques industriels contre l'INCENDIE : cas d'Axa Assurances Gabon.**

PREMIERE PARTIE

PRESENTATION DE LA COMPAGNIE AXA ASSURANCES

GABON

CHAPITRE 1 : PRESENTATION D'AXA ASSURANCES GABON

I. : HISTORIQUE

Le Groupe AXA est le premier assureur français, et ambitionne une place de leader mondial dans le domaine de la protection financière en mettant un accent particulier sur les métiers de l'assurance-vie, de l'épargne et de la retraite.

Bien que ses activités soient concentrées sur les marchés d'Europe de l'Ouest, d'Amérique du Nord et de la région d'Asie pacifique, le groupe AXA est tout de même représenté en Afrique subsaharienne dans quatre Etats que sont : le Cameroun, la Côte d'Ivoire, le Sénégal et le Gabon.

Créée en 1998, Axa Assurances Gabon a vu le jour à la suite de plusieurs événements retracés de manière suivante :

1976 : Création de l'Union des Assurances du Gabon (UAG) qui est une filiale de l'Union des Assurances de Paris (URBAINE SEINE).

1978 : Protocole d'accord entre le Gouvernement Gabonais et l'UAP IARD pour le rachat de la Société Nationale d'Assurances et de Réassurances (SONAGAR). Exploitation effective de cette société sous forme de succursale de l'UAP IARD.

1989 : Création d'une société anonyme de droit gabonais UAP GABON, et transfert du portefeuille et des actifs de la succursale.

1992 : Création de l'UAG VIE

1997 : Fusion des deux entités UAP GABON et UAG.

1998 : Changement de nom de l'entité IARD en Axa Assurances Gabon.

Il convient de préciser que depuis l'année 2004, les activités d'Axa Assurances Gabon sont exclusivement fondées sur « l'Assurance Non Vie », sa branche vie a fait l'objet d'une cession au groupe International SUNU.

II. CARACTERISTIQUES

Axa Assurances Gabon est une Société Anonyme (S.A) au capital social de 1.080.100.000 F.CFA entièrement libéré et régie par le code des Assurances CIMA.

Le siège social d'Axa Assurances Gabon est situé au Boulevard de l'Indépendance à Libreville, dans les locaux de l'immeuble « *MBE-MBE* » dont il est le propriétaire.

Ses activités reposent essentiellement sur la commercialisation des produits d'assurances Non Vie à travers les branches Individuelle Accidents, Santé, Automobile, Incendie, Transport, Responsabilité Civile, Risques Divers auprès d'une clientèle, aussi bien de Particuliers que d'Entreprises.

Pour ce faire, la Compagnie a signé des protocoles avec plusieurs courtiers de la place, à savoir Ascoma Gabon, Gras Savoye Gabon, Assurances Conseils Réunis, Gecar Assurances, GCA, La Ruche SA pour ne citer que les plus significatifs. Ces protocoles octroient aux courtiers concernés des pouvoirs de souscription et de règlements de sinistres, et indiquent les taux de commissionnement des produits d'assurances commercialisés pour le compte de la Compagnie.

Outre le réseau distribution par courtage, Axa Assurances Gabon opte également pour une politique de développement de son réseau direct à travers ses Espaces Conseils Siège, Avorbam et Port Gentil visant à sortir de la dépendance du courtage, comme c'est le cas pour toute Compagnie exerçant dans le marché de l'Assurance au Gabon.

Le chiffre d'affaires de la Compagnie entre 2006 et 2008 a enregistré une chute en raison de l'assainissement de la branche Santé ayant conduit à la perte des contrats connexes significatifs liée à la résiliation de tous les contrats déficitaires.

A ce jour, il se stabilise autour de 9 milliards de FCFA avec un apport du réseau direct, encore appelé « réseau propriétaire » sans cesse en nette progression.

En résumé, la fiche signalétique de la Société Axa Assurances Gabon s'établit comme suit.

Dénomination Sociale	Axa Assurances Gabon
Statut Juridique	Société Anonyme (S.A)
Capital Social	1.080.100.000
Téléphone	(241) 79 80 80
Fax	(241) 76 03 34 – 74 18 46
Adresse électronique	Axa-assurances@axa-gabon.ga
Adresse Postale	BP 4047 LBV, Boulevard de l'Indépendance (immeuble MBE MBE)
Agences au Gabon	Espace conseil du siège, Avorbam et Port-Gentil
Nombre de Collaborateurs	78
Chiffre d'Affaires réalisé en 2009	9.000.000.000 FCFA

CHAPITRE 2 : FONCTIONNEMENT

I. LES DIFFERENTS SECTEURS

A. DIRECTION GENERALE

La Direction Générale est l'organe suprême de gestion permanente. Elle définit les orientations ou objectifs à atteindre pour assurer la pérennité de la Compagnie à partir de la politique fixée par l'actionnaire principale Axa France. C'est le garant des valeurs du Groupe.

Elle a sous sa responsabilité directe un certain nombre de Directions fonctionnelles.

A-1 DIRECTION CENTRALE

Elle regroupe en son sein plusieurs Services parmi lesquels :

- **Services Généraux :**

Ce service s'occupe de la gestion des archives, du matériel et fourniture de bureau ainsi que de l'entretien des véhicules de la société. C'est l'interface entre la société et les fournisseurs externes.

Il a également pour fonction de gérer le courrier, entrée et sortie, et le standard téléphonique

- **Service Informatique:**

Il a pour mission principale de garantir la disponibilité des ressources informatiques. Cette mission se décline en quatre grandes fonctions à savoir ;

- **L'administration :** Axa Assurances Gabon comprend un réseau étendu sur trois (3) sites (Port-Gentil, Avorbam, siège) avec 90 postes PC, 5 serveurs, 20 imprimantes réseau et des équipements d'inter connexion. L'administration permet de gérer l'ensemble de ces équipements avec comme objectifs :

- La gestion des erreurs ;
- La gestion des utilisateurs

- La gestion des performances
- La gestion des imprimantes
- La gestion de la sécurité
- La gestion de la configuration

✦ **La maintenance :** elle concerne essentiellement l'entretien, le remplacement des machines défectueuses ou en panne par des outils en bon état de fonctionnement. Son rôle consiste aussi en la réparation au premier niveau desdits équipements. Bref, il s'agit du maintien du matériel en bon état de fonctionnement.

✦ **L'assistance aux utilisateurs :** il s'agit d'une assistance technique apportée au personnel de l'entreprise par rapport aux problèmes informatiques en général, par exemple l'utilisation des différents logiciels (Word, Excel, Access...), une clé USB qui est inopérante...En somme, apporter aux utilisateurs des réponses à leurs problèmes dans l'utilisation au quotidien des outils informatiques.

✦ **L'exploitation :** comme la plus part des entreprises du secteur, Axa Assurances Gabon a une activité principale qui est la distribution des produits d'assurances. pour gérer cette activité, la Compagnie utilise un logiciel dénommé ISOPAC. L'exploitation consiste donc à la gestion de ces différentes activités, et qui concourent au bon fonctionnement, à la bonne utilisation de ce logiciel. Au nombre des tâches qu'il accomplit, on peut donc distinguer :

- Le calcul des agrégats ou traitements
- L'extraction des données
- La maintenance évolutive (mises à jour du logiciel)
- L'assistance à l'utilisation

De plus, ce service comprend un volet étude qui permet le développement d'outils d'aide à la gestion afin d'améliorer la productivité. Par exemple la conception et

la réalisation des calepottes MRP, MRH, PNO...qui sont des outils de simulation des tarifs et de génération de devis.

Le service a en outre des tâches annexes telle que la gestion des fournitures informatiques, la veille technologique (être à l'affût des dernières innovations pouvant servir à l'amélioration de la productivité de l'entreprise) ou la gestion de la relation avec les supports qui sont des sociétés spécialisées en informatique et qui apportent une expertise externe à l'entreprise (Bureautique et Services, G B M, Easy Wave, CFAO Technologies).

- **Organisation**

Ce service existe depuis moins d'un an, et a pour mission essentielle de mettre en place des procédures au niveau de chaque Département et/ou Service.

- **Standard**

Son rôle est de recevoir le courrier et le dépouiller à l'exception de celui adressé à l'attention du Directeur Général, l'enregistrer, le classer en fonction des services concernés dans des chemises prévues à cet effet, orienter les clients, et assurer la gestion des appels téléphoniques.

- Le département Audit et contrôle interne et surveillance du portefeuille.

B. DIRECTION D'EXPLOITATION

Elle a pour mission d'organiser l'activité technique et commerciale. Sont regroupées au sein de cette direction :

- la Direction Commerciale,
- la Direction des Engagements

C. DIRECTION COMMERCIALE

Créée en juin 2008, cette direction a pour mission principale de développer le chiffre d'affaires direct de la compagnie, mais également d'organiser et développer le réseau des ventes en direct au moyen d'une force de vente mise en place, répartie de la manière suivante :

Espaces conseils

Il s'agit de points de ventes d'Axa Assurances Gabon. Ils sont répertoriés au nombre de trois, à savoir deux à Libreville, Siège et Avorbam, et un à Port-Gentil avec leurs têtes des responsables d'agence appuyés par des chargés de clientèle et des mandataires externes.

Chargés de clientèles

Les chargés de clientèle sont des commerciaux itinérants, en vue du développement du chiffre d'affaires. Ils sont salariés de l'entreprise, et reçoivent en sus, un complément de rémunération variable (CVR) en fonction du chiffre d'affaires réalisé pendant un exercice inventorié. Ils sont au nombre de 16.

Mandataires

Ce sont des mandataires externes, comme défini dans le code Cima article 515, et sont rémunérés à la commission. Ils sont au nombre de 18.

D. DIRECTION DES ENGAGEMENTS

Elle assure le respect de la politique de souscription et la sécurisation de ses opérations d'assurance et regroupe les départements et services ci-après :

Département production

Il s'occupe essentiellement de la souscription et la gestion des risques IARD aussi bien en Courtage qu'en réseau propriétaire (Chargés de clientèle et mandataires exclusivement).

Il est scindé en deux équipes : une équipe en charge des courtiers et une autre en charge du réseau propriétaire.

Equipe Réseau courtage

L'équipe du courtage assure la saisie et le contrôle des pièces de production, la régularisation des écarts entre les émissions des Courtiers / Compagnie ressortis par les comptes courants, le suivi des demandes de cotation, l'animation du réseau en terme de formation aux produits Axa Assurances Gabon et l'assistance technique dans le cadre des rencontres avec les clients Entreprises par l'appui de l'Inspecteur-Prévention maison.

Equipe Réseau propriétaire

Cette équipe s'occupe de la souscription et la gestion des risques apportées par les Chargés de Clientèles et les Mandataires. Elle sert d'appui technique aux Espaces Conseils pour des besoins spécifiques.

Service Prévoyance Sociale et Assistance

Il s'occupe de la commercialisation des produits Santé, Assistance rapatriement, Assistance au Voyage et Individuelle Accidents, mais également la gestion des sinistres desdits risques.

Ce service comprend deux volets :

Un volet production qui émet quatre types de contrats parmi lesquels :

Les contrats prévoyance sociale communément appelé **maladie** et **l'individuelle accident**.

Ces deux types de contrats, sont des produits développés et commercialisés par AXA ASSURANCES GABON.

Il y a également des contrats d'assistances qui eux sont des produits d'AXA Assistance, mais commercialisés par AXA ASSURANCES GABON qui sert juste d'intermédiaire entre AXA Assistance et les clients.

Il s'agit d'une part des contrats d'assistance santé dont le but est de garantir l'évacuation sanitaire de l'assuré du lieu de l'accident ou de l'hospitalisation au lieu des soins lorsque le traitement approprié doit être suivi à l'étranger.

L'offre Santé est commercialisée selon les modes suivants :

-Au tiers payant avec ticket modérateur

Le tiers payant est un système conçu par les assureurs et/ou les systèmes sociaux pour garantir la prise en charge de leurs assurés auprès des établissements hospitaliers et des pharmacies moyennant une infime contribution. Une illustration de cette pratique est le ticket modérateur qui est la part financière restant à la charge de l'assuré. Le but étant de moraliser le risque et d'obtenir une autorégulation de la consommation médicale grâce à une participation de l'assuré à la prise en charge de ses frais de santé.

D'autre part, il y a le **contrat d'assistance au voyage** qui est une garantie qui ne fonctionne qu'en extranationale, c'est-à-dire qu'elle ne peut être souscrite que par des personnes qui souhaitent être couverte durant leur séjour à l'étranger. Cette garantie ne saurait être supérieure à trois mois consécutifs, même si le contrat peut être souscrit pour une durée d'un an.

De plus, le volet production s'occupe également de la gestion et du suivi des cotations demandées par les gestionnaires production.

Le second volet de ce service concerne la gestion des sinistres.

S'agissant des sinistres maladie, ils sont réglés soit directement à l'assuré, soit au prestataire lorsqu'il existe un système de tiers payant.

En individuelle accident, l'assuré peut souscrire soit un capital en cas de décès, et/ou un capital invalidité et / ou un montant plafond des frais médicaux consécutifs au traitement de l'accident qui doit être garanti.

Ces règlements se font sur présentation de justificatifs et qui sont analysés par une équipe de médecins conseils commis à cet effet par la compagnie.

Pour les produits d'assistances, leur gestion relève d'AXA Assistance.

Service Transport et Aviation

Il a pour domaine de compétence la commercialisation des produits transport et aviation, de même qu'il assure la gestion des dossiers sinistres desdits produits. Aussi, les produits offerts par ce service peuvent se scinder en deux, avec les

produits relevant du transport d'une part (A), et ceux relevant de l'aviation (B) d'autre part.

A. Les produits relevant du transport

Le service transport commercialise trois groupes de produits

1^{er} groupe, les produits facultés avec :

- a. L'assurance Faculté maritime
- b. L'assurance Faculté aérienne
- c. L'assurance Faculté terrestre
- d. L'assurance Faculté fluviale

2^{ème} Groupe les produits corps

- a. L'assurance corps maritime
- b. L'assurance corps fluvial
- c. L'assurance corps de plaisance

3^{ème} Groupe : les produits Responsabilité Civile

- a. L'assurance responsabilité civile propriétaire de navire de mer
- b. L'assurance responsabilité civile transporteur
- c. L'assurance responsabilité civile commissionnaire de transport

B. L'Aviation

Bien que le transport soit compris dans la branche d'assurance IARDT, ce service comprend néanmoins un volet assurance de personnes. D'où la commercialisation par ce service d'un premier groupe de produit en individuel dénommée Police ticket voyage.

Il s'agit d'une assurance de courte durée (1mois environ) couvrant l'assuré à l'embarcation, pendant le trajet et à la descente à destination.

Le second groupe concerne les produits Aéronefs :

- a. Polices d'assurances corps d'aéronefs
- b. Les polices responsabilité civile :

- 1) Corps d'aéronefs
- 2) Bagages
- 3) Fret
- 4) Assistance aéroportuaire.

Service Réassurance

Sa mission principale est de s'assurer que les souscriptions des producteurs n'excèdent pas les capacités du traité de réassurance. En cas de dépassement, ce service doit rechercher un placement en facultative pour l'excédent selon une procédure bien définie.

Il en est de même des risques exclus du traité de réassurance et des risques dits « interdits ou sensibles ».

Il existe deux types de réassurances.

La « réassurance proportionnelle » avec ses traités, le quote-part (Q P) et l'excédent de plein (E D P), et la « réassurance non proportionnelle » qui regroupe les traités Excédent de sinistres (XS ou XL) et l'Excédent de perte annuelle ou Stop-Loss (SL).

Le service établit le profil de portefeuille pour la préparation des renouvellements des traités, présente un tableau des résultats par réassureur et par branche, confectionne les comptes techniques dont les soldes doivent être confirmés par les réassureurs.

Pour les affaires placées en facultative, les comptes se font trimestriellement. Pour les traités Quote-part, et pour les traités en Excédent de Sinistre ils se font annuellement.

Depuis 2007, le traité Excédent de Plein (EDP) a été résilié pour ne laisser place qu'au traité XL ou XS.

E. DIRECTION DES REGLEMENTS

Cette direction n'est composée que d'un département : le département règlement-contentieux.

Ce dernier est constitué de trois cellules :

- La cellule clients directs prend en charge tous les sinistres hors courtage, auto, risques divers, individuels.
- La cellule courtage ayant pour mission d'instruire et de traiter tous les dossiers provenant du réseau courtage.
- La cellule corporel et contentieux ayant pour mission comme son nom l'indique d'instruire et de traiter les sinistres corporels et les dossiers devenus contentieux.

Les dossiers sinistres connaissent une gestion triple, c'est-à-dire à la fois administrative, informatique et technique. D'abord, la gestion administrative s'articule autour de l'échange des correspondances sur les éléments qui doivent constituer le dossier sinistre. Ensuite, la gestion informatique consiste à renseigner le dossier au niveau du logiciel. Enfin la gestion technique, c'est le fait pour l'assureur de sortir le contrat initial afin de s'assurer que toutes les conditions de garanties sont réunies pour la prise en charge du sinistre.

Le traitement d'un dossier sinistre (matériel) se fait comme suit :

A la suite d'un sinistre, l'assuré fait sa déclaration auprès de son assureur qui la reçoit en lui indiquant le numéro attribué au dossier. Deux cas peuvent se présenter :

- 1) Dans le premier cas, l'assuré subit un préjudice (il a raison). Son assureur diligente une expertise au titre de la garantie défense-recours et prépare une réclamation chiffrée qui est adressée à l'assureur de la partie adverse pour paiement. Ceci conformément aux dispositions du code CIMA en son article 42 al 1 : « l'assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'assuré... ». la perception du paiement est l'aboutissement du recours. Ce cas de figure n'est valable que si l'assuré a souscrit la garantie dommage. Toutes les garanties dommages permettent un règlement direct à l'assuré.

Dans l'hypothèse où l'assuré n'a souscrit que la garantie de base : la responsabilité civile, rendue obligatoire par le code CIMA en son article 200, les dispositions de l'article 42 sus mentionné ne s'applique plus, mais la procédure reste la même.

- 2) Par contre, lorsque l'assuré cause un dommage à autrui, il fait sa déclaration auprès de son assureur, qui n'est tenu que si une réclamation amiable ou judiciaire est faite à son assuré par le tiers qui se sent lésé (art.51 du code CIMA).

Lorsqu'un sinistre engendre des préjudices corporels la procédure diffère légèrement. Ici, une fois l'accident déclaré, la compagnie d'assurance adresse aux victimes blessées, et aux parents et/ou ayants droit des personnes décédées, une demande de renseignements et/ou documents (art. 240 et 241 du code CIMA) au sujet des pièces justificatives prouvant leur droit de bénéficier de l'indemnité qui sera versée, ou le remboursement des frais funéraires engagés lors du décès (art.258). S'agissant du règlement de l'indemnité, il s'effectue selon un barème qui a été établi par le code des Assurances (art.260).

II. Services transversaux

Ces services sont rattachés à la Direction Générale et sont constitués comme suit :

A. Département Audit et Contrôle interne et surveillance du Portefeuille

Ce département a pour deux missions principales dont l'audit et le contrôle d'une part, et la surveillance du portefeuille d'autre part.

Audit et Contrôle : il s'agit de s'assurer que les termes du protocole d'accord signé avec les courtiers sont respectés. De plus, il effectue des contrôles sur les pouvoirs de souscription accordés aux espaces conseils, et à certains collaborateurs.

Surveillance du portefeuille : c'est le fait d'assurer un balayage permanent des contrats en portefeuille frappés par des sinistres et proposer des solutions de redressement, majoration, relèvement franchises, résiliation. le suivi des contrats déficitaires par le redressement desdits contrats.

B. Ressources Humaines et Communication

Ce service a à sa tête une responsable, qui est assistée de deux collaboratrices. Ses missions comprennent quatre volets dont : fonction administrative, fonction gestion du personnel, fonction stratégique et communication interne.

- Fonction administrative :
 - Gestion des effectifs : gestion de la stabilité des effectifs, éviter d'être en sous-effectif ou sureffectif.
 - Gestion de la paie : gestion des congés, du temps de travail, de présence, des retenues mensuelles...
 - Fonction juridique : soumission aux textes et lois en vigueur s'agissant de la réglementation du travail.
- Fonction stratégique :
 - Recrutement : mise en place et gestion du plan de recrutement défini en fonction des besoins et des impératifs de l'entreprise.
 - Gestion des carrières : anticipation sur l'évolution des métiers pour permettre à l'entreprise de s'y adapter le mieux possible.
 - Rémunération : développement des nouvelles formes de rémunérations et de leur complexité.
 - Formation : établissement d'un bilan des besoins collectifs et individuels en matière de formation, en vue de favoriser la mise en place d'un plan de formation.
- Fonction gestion du personnel :
 - Gestion des relations sociales
 - Gestion des conflits

- La communication interne : instrument de liaison et d'échange régulier entre la Direction de l'entreprise et les salariés.

C. Contrôle de Gestion

Le rôle du Contrôle de Gestion est de mesurer, d'analyser et d'améliorer la performance de l'entreprise. Une analyse régulière des écarts entre les réalisations et les prévisions permet de prendre des **mesures correctives**, de s'adapter aux évolutions imprévues. Le Contrôle de Gestion constitue une aide à la prise de décisions, en fournissant sous forme de tableaux de bord des informations à destination de la Direction Générale, de la Direction Afrique et des organismes de tutelle.

○ Informations à destination de la Direction Générale

Elles sont axées autour des réalisations et des prévisions.

Les réalisations concernent le suivi de l'activité technique (chiffre d'affaires, charge de sinistres) et non technique (frais généraux, placements immobiliers, placements des titres, placements des dépôts à terme).

L'élaboration du budget et son ajustement périodique durant l'exercice représentent les prévisions mises à la disposition de la Direction Générale.

○ Informations à destination de la Direction Afrique

Certaines informations sur les réalisations et les prévisions définies ci-dessus sont remontées sous forme de reporting mensuel, trimestriel, annuel à la Direction Afrique.

Aussi, un reporting sur l'environnement économique (l'activité économique nationale et/ou sous régionale, le marché national et /ou sous régional de l'assurance).

○ Informations aux organismes de tutelle

Les organismes de tutelles sont constitués de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances (CIMA), de la Direction Nationale des Assurances (DNA), de la Fédération Gabonaise des Sociétés d'Assurances (FEGASA).

- A la CIMA : les états techniques et financiers annuels de l'exercice n envoyés au plus tard le 31 août de l'exercice n+1. Par ailleurs, le Contrôle de Gestion assiste les commissaires CIMA lors des missions sur place et sur pièces au sein de la compagnie.
- A la DNA : les états provisoires relatifs aux opérations réalisées sur la branche automobile de l'exercice n envoyés au plus tard le 31 mars de l'exercice n+1. Mais également les états techniques et financiers annuels de l'exercice n envoyés au plus tard le 31 août de l'exercice n+1.
- A la FEGASA : le chiffre d'affaires trimestriel et les états FANAF (Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africaines).

D. Comptabilité générale

Ce département procède aux enregistrements chronologiques de toutes les opérations que l'entreprise réalise avec les tiers.

Par souci d'efficacité et d'efficience, le département comptabilité générale est subdivisé en deux organes :

- La cellule Trésorerie placement
- La cellule Courtage

La cellule trésorerie placement procède à la collecte et au traitement de l'information financière. Celle-ci permet de saisir, classer, enregistrer et d'archiver des données de base chiffrées et présenter des états reflétant une image fidèle du patrimoine de l'entreprise, et de sa situation financière.

Quant à la cellule courtage, elle gère la comptabilité des courtiers d'assurance et renseigne les opérations effectuées entre courtiers d'une part, et les autres agents économiques d'autre part.

Elle s'occupe également ;

- du contrôle, de l'analyse de toutes les rubriques du compte courant par des rapprochements ou pointages ;
- de la régularisation de toutes les écritures issues des pointages auprès des services techniques d'AXA Assurances GABON et auprès des différents courtiers ;
- de l'élaboration des comptes courants des courtiers.

E. Service contentieux primes

Il surveille de façon générale l'arriéré provenant soit de l'espace conseil, soit des apporteurs divers. Ces impayés peuvent avoir des origines diverses : cas des échéanciers accordés à certains clients pour des raisons commerciales, ou des avis de renouvellement sans perception de prime par exemple.

Ces arriérés font l'objet d'une gestion automatique grâce à un programme informatique de Gestion Automatique des Mises en Demeure (GAMED). Il sort des lettres adressées aux clients qui sont des moyens de pression pour les amener à honorer leurs engagements. Ces lettres suivent le processus suivant en fonction de leur importance :

- Lettre de rappel
- Lettre de relance
- Lettre de mise en demeure
- Lettre de suspension
- Lettre de mise en contentieux
- Lettre de résiliation pour non paiement.

La résiliation pour non paiement est la seule résiliation susceptible de permettre la remise en vigueur du contrat.

Si suite à toutes ces interpellations le client ne réagit toujours pas, l'affaire est mise en contentieux. La mise en contentieux consiste dans la constitution d'un dossier qui est transmis à un cabinet d'avocat ou à un huissier de justice en vue de poursuivre le recouvrement de ces primes. L'idée ici est de donner plus de force aux injonctions de payer adressées par la compagnie via le service. On présume que par l'intervention d'un auxiliaire de justice, le client va être amené à réagir

plus promptement. La sagesse n'enseigne t-elle pas que : « la peur du gendarme est le début de la sagesse ».

Après la mise en contentieux, le service opère un suivi de ce dernier par l'échange de correspondances avec le cabinet en charge de l'affaire, mais également par la réalisation de tableaux synthétiques sur Excel, et qui retracent la situation actuelle de la compagnie au niveau des primes à recouvrer.

**SECONDE PARTIE : PREVENTION ET PROTECTION DES
RISQUES INDUSTRIELS CONTRE L'INCENDIE : CAS D'AXA
ASSURANCES GABON**

Introduction

Le risque industriel est traditionnellement présenté comme une source de sinistre à grande échelle, caractérisé par une hyper corrélation des risques.

En situation de catastrophe industrielle, il impose d'une part des équations financières, juridiques et sociales et d'autre part, génère des conséquences graves et de longue durée sur la santé humaine et sur l'environnement.

Ce fut par exemple le cas en 2001 avec l'explosion de l'usine AZF de Toulouse en France, explosion au cours de laquelle on a enregistré des pertes en vies humaines (30 morts) et des blessés (2500 à 3000). Du fait de l'étendue de ces pertes, plusieurs secteurs d'assurances avaient été touchés pour environ 1,2 milliard d'euros, soit 787 148 400 000 en FCFA de dommages assurés, 30 000 logements affectés dont au moins 7 000 entreprises, 5 000 voitures endommagées, pour un total 70 000 déclarations de sinistres.

Afin d'éviter ou d'atténuer la survenance de sinistres d'une telle envergure, et ayant pour principal origine un incendie, Axa Assurances Gabon a instauré dans sa politique de souscription des risques industriels des visites de risque systématiques. . Qu'il s'agisse de l'industrie aéronautique, agroalimentaire, automobile, du bois, chimique, métallurgique, des mines, pétrolière, les risques de contamination, empoisonnement, contagion, pollution sont présents au même titre que l'incendie.

Dans le cadre de notre travail, nous concentrerons notre attention sur ce dernier risque. C'est pourquoi il est nécessaire avant tout développement de définir au préalable l'incendie.

On entend par incendie une combustion qui se développe d'une manière incontrôlée dans le temps et l'espace. Elle engendre de grandes quantités de chaleur, des fumées et des gaz polluants, voire dangereux.¹ Cas d'une usine de fabrication de mousse au sein de laquelle, aucune interdiction de fumer formalisée n'a été notifiée au personnel. La conséquence est que l'on peut risquer un sinistre

¹ Définition de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (incendie et explosion dans l'industrie du bois)

du fait d'une cigarette mal éteinte laissée négligemment dans une mousse par exemple.

On peut alors se demander comment la société AXA GABON procède t-elle à la prévention et à la protection des risques industriels contre l'incendie. Autrement dit, quelles sont les différentes étapes et les éléments sur lesquels portent cette prévention et cette protection ?

Afin de répondre à cette question, nous allons de façon chronologique décrire le déroulé d'une visite de risques tel que pratiquée a AXA GABON (chapitre1), avant de faire faire quelques observations et suggestions (chapitre2).

CHAPITRE1 : LE DEROULE D'UNE VISITE DE RISQUES CHEZ AXA

La visite de risques est comme son nom l'indique le fait pour une compagnie d'aller sur le terrain s'imprégner de la matérialité d'un risque afin de pouvoir le tarifier, mais surtout de savoir s'il doit être couvert ou non. Pour ce faire AXA a des critères (section1) sur les affaires à visiter, avant de mettre en place un planning des visites (section2) et de rédiger un rapport de visite de risques (section3)

Section1 : Critères de détection des affaires à visiter et sélection des risques

AXA Assurances GABON soumet certains risques à une visite obligatoire, selon qu'ils remplissent certains critères (paragraphe1), en opérant une sélection de ces derniers (paragraphe2).

Paragraphe1 : Critères de détection des affaires à visiter

Selon la politique de souscription d'Axa Assurance Gabon, toute affaire Dommages Aux Biens/incendie dont le sinistre maximum possible (SMP) est supérieur à trois milliards deux cents millions de FCFA (3.200 000 000 FCFA) doit être visitée de façon systématique, et cela qu'il s'agisse d'une affaire nouvelle comme d'une affaire en portefeuille.

Pour les affaires nouvelles, il s'agit d'apprécier les moyens de prévention de lutte contre l'incendie, la tenue du risque et de pouvoir déterminer le SMP, il est souvent assorti des préconisations visant à améliorer le risque.

Pour les affaires en portefeuille, il s'agit de faire un suivi des préconisations à mettre en œuvre et s'assurer de l'évolution du risque, aggravation ou non.

Paragraphe2 : Sélection des risques

Le service informatique met en début d'année à la disposition de l'inspecteur prévention un fichier Excel balayant l'ensemble des risques Dommages Aux Biens (DAB) en portefeuille.

Ce fichier contient les informations suivantes :

- numéro de polices,
- nom du client,
- nom de l'intermédiaire,
- dates d'effet et d'expiration,
- capitaux et SMP du risque.

Il est noté que les capitaux et SMP sont régulièrement saisis dans le système d'exploitation appelé Isopac par les souscripteurs pour un suivi permanent des engagements.

A partir d'une requête, le Vérificateur des risques trie et sélectionne les affaires dont le SMP est supérieur au critère sus mentionné (capitaux \geq à 3,2 milliards de francs CFA). Ce tri permet de mettre en place un programme de visites, programme à l'issue duquel sera organisé la visite physique du site.

Section2 : Mise en place du planning et visite du site

La mise en place d'un programme de visites (paragraphe1), de même que la visite du site (paragraphe2) constituent les étapes qui suivent la sélection des risques. C'est ce que nous allons décrire à présent.

Paragraphe1 : Mise en place du planning des visites

Le Vérificateur de risque établit un planning des visites qui est soumis d'abord à la Direction des Engagements, puis à la Direction d'Exploitation pour validation. Il s'agit d'un calendrier comprenant les dates arrêtées ainsi que les différents sites à visiter.

Pour une maîtrise des frais généraux, les risques situés dans la même zone géographique sont programmés à la même période.

Après validation par la hiérarchie, le planning est transmis aux clients pour acceptation ou modification des dates fixées pour les visites de risques.

Il est à noter que les dispositions des conditions particulières rendent maintenant obligatoire les visites de risques. Il est par conséquent hors de question que celles-ci soient refusées par les clients.

Paragraphe2 : Visite du site

La visite de risque débute par un briefing visant à expliquer aux clients, souvent les responsables d'exploitation, le but de la visite pour une perception positive de celle-ci.

Lors dudit briefing qui est un entretien préalable, l'inspecteur-prévention en profite pour recueillir les informations permettant de connaître davantage le risque, son historique, ses investissements récents, ses antécédents, ses perspectives, et ses dirigeants.

Après le briefing, la visite physique peut commencer. Elle est effectuée en présence du responsable technique de la société visitée.

L'inspecteur-prévention procède à un audit des moyens de premiers secours qui peuvent aller de la présence des extincteurs et robinets d'incendie armés, à la formation du personnel à l'utilisation du dispositif de secours et de prévention, et à la mise en œuvre d'un plan d'intervention. L'inspecteur détient un questionnaire standard lui servant de fil conducteur et qui est rempli à mesure qu'il évolue dans la visite.

S'agissant des extincteurs, on distingue à l'heure actuelle :

Les extincteurs à base d'eau (pulvérisée, avec ou sans additif et sous forme de mousse) ;

- Les extincteurs à poudre BC ou ABC ;
- Les extincteurs à dioxyde de carbone (CO₂) ;

■ Les extincteurs à hydrocarbure halogénés (ne sont plus utilisés en raison de leur toxicité). Le premier secours est assuré par des extincteurs en nombre suffisant et maintenus en bon état de fonctionnement.

Il y aura au moins un extincteur portatif à eau pulvérisée de 6 litres au minimum pour 200 mètres carrés de plancher, avec un minimum d'un appareil par niveau.

Lorsque les locaux présentent des risques d'incendie particuliers, ils seront dotés d'extincteurs dont le nombre et le type sont appropriés aux risques. Les extincteurs portatifs sont d'un emploi facile. Ils doivent être placés sur des piliers ou des murs en des endroits bien dégagés, de préférence à l'entrée des ateliers ou des locaux et signalés par une inscription en rouge. Dans certains locaux, on utilise souvent d'autres extincteurs mobiles de capacité plus grande (50, 100, 200 litres) qui sont montés sur roues et doivent être placés à proximité directe d'un passage. Le choix des extincteurs sera fonction finalement du feu éventuel à maîtriser.

Les RIA par contre, sont considérés comme moyen de protection par excellence en raison de leur puissance d'action. Ce sont des installations fixes de premier secours contre l'incendie. Ils doivent, d'après les règles APSAD R5 de la FFSA, remplir les conditions suivantes :

- Avoir un diamètre normalisé,
- Etre implantés de telle sorte que chaque point de la surface à protéger puisse être atteint par deux jets au moins.

Toutes les sources d'eau sont acceptables pour faire fonctionner les RIA, y compris l'eau de ville, sous la seule réserve de disposer d'un débit minimal permettant d'alimenter la moitié des RIA pendant au moins 20 minutes et ce même aux moments les plus défavorables (heures de grande consommation).

Les RIA doivent être implantés à proximité des accès. Ils sont signalés de façon claire. Les RIA permettent une action souvent puissante et efficace lors de la première intervention, dans l'attente des moyens plus importants.

Pour clôturer la visite, l'inspecteur-prévention fait un débriefing avec les responsables de la société pour présenter les premières conclusions qui seront reprises dans la note de prévention qui leur sera ultérieurement adressée.

Il convient de souligner que s'agissant des risques déjà visités, la visite de risques consiste à vérifier l'effectivité des préconisations de la visite précédente.

Section3 : Rédaction du rapport de visites et conséquences

Paragraphe1 : Rédaction du rapport

La rédaction du rapport comprend deux parties.

Une partie précisant les aspects ci-après :

- l'historique et les activités de la société.
- Les risques d'atteinte à l'environnement
- Les antécédents sur les trois derniers exercices, s'il y a eu sinistres, leur coût de même que leur origine.
- Les bâtiments, propriété, ancienneté, entretien, superficie, l'accès, le voisinage, expertise préalable
- Le matériel, propriété, qualité (fragile ou non), le délai de remplacement, expertise préalable
- Le stockage, moyens de manutention, nature des emballages, encombrement.
- Les Installations électriques, vérification régulière, organisme chargé de cette vérification, aspect général, ancienneté de l'installation,...
- La prévention et moyens de secours, extincteurs mobiles, rias, détection incendie, sprinklers, poste d'incendie, consignes incendie, gardiennage, permis de feu, exutoires...

Puis une autre notifiant dans une note de prévention les préconisations accompagnées des délais d'exécution.

Exemple de préconisations.

Usine X dont le personnel n'a jamais été formé à l'utilisation des extincteurs ou RIA.

Recommandation : Le personnel doit être familiarisé au maniement des extincteurs mobiles. Il doit savoir :

- Où se trouvent les extincteurs,
- Comment les utiliser,
- Comment choisir l'agent extincteur en fonction du type de feu,
- Comment attaquer le feu.

Délai de mise en œuvre : 2 mois

La note de prévention est transmise aux clients pour mise en application des préconisations qui y sont mentionnées pour une prochaine visite fixée dans un délai d'un an maximum. Si le risque est conforme, le revoir après dix-huit mois.

Paragraphe2 : Conséquences de la visite de risques

A l'issue de la visite de risques, le Vérificateur émet un avis déterminant sur le sort de l'affaire qu'il s'agisse des affaires en portefeuille ou des nouvelles affaires.

Affaires en portefeuille.

L'inspecteur-prévention émet un avis pour proposer soit la résiliation du risque, soit la conservation de l'affaire, avec majoration de prime ou de franchise.

La résiliation intervient lorsque les préconisations ne sont pas réalisées ou que le risque s'est aggravé depuis sa souscription.

La conservation quant à elle intervient lorsque le risque s'est amélioré par la mise en œuvre des préconisations.

Affaires nouvelles.

Le Vérificateur émet un avis technique sur la tarification en tenant compte des éléments d'aggravation, pour l'application des majorations, et des éléments d'amélioration du risque pour l'application des rabais, conformément au guide de souscription des risques TRE.

De façon générale, la tarification incendie tient compte de :

- Références tarifaires : Il s'agit des recueils de tarification édités par la profession. Selon le type de risque et leur taille, sera concerné dans le cas d'espèce le traité des Risques d'Entreprises (TRE).
- Taux de prime pure : Il résulte de l'exploitation de la statistique professionnelle et correspond au ratio du coût des sinistres sur les capitaux assurés. Il exprime le taux nécessaire pour équilibrer en moyenne le coût purement technique des sinistres.
- Chargement : Il permet de prendre en compte les frais de fonctionnement (commissions et honoraires, frais d'administration et de gestion, coût de la réassurance, frais généraux) et l'objectif des sociétés d'assurances. Ce chargement moyen peut être modifié pour tenir compte d'une modification significative du commissionnement de l'intermédiaire.
- Taux de base (chargé) : Taux de prime pure applicable au risque étudié d'après les références tarifaires, multiplié par le chargement. Taux de base = taux de prime pure x coefficient de chargement.
- Taux technique : Taux de base chargé + majorations et /ou - rabais prévus par la tarification analytique et les dispositions générales.
- Taux appliqué : Taux technique x correctif tarifaire (TC).
- Cotisation commerciale : Cotisation payée in fine par le client, qui inclut non seulement le chargement, mais aussi les taxes et contributions et les catastrophes naturelles.

Par ailleurs, lorsque le risque n'est pas bien « sécurisé », le Vérificateur peut conditionner la souscription de l'affaire par l'acceptation du client en contractualisant les préconisations jugées indispensables pour atténuer le risque. Il peut également lui imposer une franchise pour permettre la moralisation du risque par le client.

Ce chapitre qui s'achève nous a permis de voir véritablement la place accordée par la compagnie AXA ASSURANCE GABON à la visite de risques afin de décider de la conduite à tenir. A présent, place à quelques observations et suggestions en fonction des étapes suivantes.

CHAPITRE 2 : OBSERVATIONS ET SUGGESTIONS

Il est question de suggérer à la Compagnie des points d'amélioration visant à rendre efficace les visites de risques surtout que c'est un moyen permettant d'établir un contact permanent avec les clients, du moins pendant la mise en application des préconisations (section1), mais également de porter une attention toute particulière sur les questions de responsabilité civile (section2).

Section1 : Suivi des préconisations et conseils de l'Assureur

Paragraphe 1 : Suivi des préconisations

Il nous a été permis de relever que les préconisations à mettre en place à la suite des visites de risques ne sont pas souvent réalisées par les clients. Deux raisons peuvent expliquer ce fait :

- Le client n'est pas accompagné dans la mise en œuvre des préconisations. Il ne suffit pas d'adresser une note de prévention pour s'assurer de son effectivité.

Nous pensons qu'au-delà de la simple visite qui est déjà une très bonne chose, la compagnie devrait suivre de très près l'état d'avancement des choses en montrant aux responsables des dites structures tout l'intérêt qu'elle leur accorde. Concrètement, ce peut être le fait de garder le contact par des relances téléphoniques pendant la période qui leur aura été donnée pour mettre en œuvre les préconisations. La compagnie peut suggérer au client un prestataire qui se chargera de réaliser les recommandations.

- Certains courtiers, pour les affaires gérées par eux, n'assurent pas le relais ou ne transmettent souvent pas la note d'intervention dans les meilleurs délais ou pas du tout.

Nous suggérons des rencontres de point d'étape avec les clients par semestre, c'est-à-dire six mois après la transmission de la note de prévention, afin d'assurer un suivi véritable de la mise en application des préconisations.

Paragraphe2 : les Conseils de l'Assureur

Nous avons pu constater que certains clients sont de véritables profanes pour les sujets traitant des aspects « sécuritaires ».

Le rôle de la Compagnie est, nous pensons, de les orienter à travers des conseils, sans toutefois engager sa responsabilité, vers des prestataires compétents dans la mise en place des moyens de premiers secours, la vérification des installations électriques, etc.

Via son expert, la compagnie s'assure que l'entreprise respecte les normes édictées par les règles APSAD (assemblée plénière des sociétés d'assurances dommages).

Exemple : l'APSAD recommande que pour une surface développée de 200m², on ait un extincteur.

Le non respect des règles APSAD amène l'inspecteur-prévention à faire des recommandations, et à prodiguer des conseils, toujours dans le souci d'améliorer la qualité du risque. Ces recommandations peuvent être très détaillées ou pas selon la nature du client ou du prospect. Pour un assuré ou un prospect qui n'a aucune notion en matière de prévention, ou qui n'en a que des notions vagues, il est indispensable de lui expliquer le bien fondé de cette démarche.

Son rôle doit également s'étendre à la négociation des tarifs préférentiels auprès de ces prestataires pour le compte des clients.

Section 2 : Régimes de responsabilité et principe de précaution

La responsabilité civile de l'entreprise et de ses partenaires est le premier instrument du partage du risque. La réglementation en la matière impose aux individus ou aux entreprises de restaurer ou de compenser les dommages causés par leur négligence. Elle trouve sa base légale dans le Code civil (articles 1134,

1382 et suivants): "une personne physique ou morale voit sa responsabilité civile engagée dès lors qu'elle a causé un dommage à autrui par sa faute ou par la faute des personnes dont elle répond".

Paragraphe1 : le principe et sa logique

La réglementation énoncée plus haut a deux grands objectifs : d'une part, contrôler le niveau du risque auquel les individus sont exposés, en internalisant les coûts sociaux induits par les activités industrielles et en dissuadant la négligence de la part des entreprises, et d'autre part, 'assurer une indemnisation juste aux victimes. D'une manière générale, les lois en matière de responsabilité civile sont une incitation au contrôle efficace du risque et tout particulièrement à sa prévention.

Il existe plusieurs régimes de responsabilité civile: la responsabilité pour faute, la responsabilité sans faute et enfin la responsabilité civile limitée. Ces différents régimes peuvent être appliqués à l'entrepreneur ou au fabricant d'un produit mais ils peuvent également être étendus à l'ensemble des acteurs du processus de production et de distribution: les banques et les institutions financières garantes de la solvabilité de l'entreprise ainsi que ses partenaires commerciaux.

Dans le cas de la responsabilité pour faute, les victimes doivent faire la preuve d'une négligence de l'industriel ou du fabricant du produit en cause, et également démontrer l'existence d'un lien de causalité entre l'activité ou le produit incriminé et les dommages causés.

Dans un régime de responsabilité sans faute, les victimes doivent uniquement démontrer l'existence d'un dommage et non la négligence de l'entreprise.

En pratique, même si un régime de responsabilité sans faute est en soi une incitation, pour les entreprises, à un meilleur contrôle du risque et à une diffusion de l'information sur leurs activités à risque et permet une indemnisation plus importante des victimes que dans le cas d'une responsabilité pour faute, son application, comme celle de la responsabilité pour faute, aux risques majeurs et nouveaux risques se heurte à un certain nombre d'obstacles.

Apporter la preuve d'une négligence de l'entreprise est difficile dans un contexte d'innovation, qui rend la définition des mesures de sécurité délicate compte tenu de l'incertitude qui la caractérise. De même, démontrer le lien de causalité et parfois l'existence même d'un dommage sont rendus délicats dans le cas d'activités caractérisées par une information incomplète et non stabilisée sur les risques qui en découlent.

Dans le cas des risques industriels, certaines règles en matière de responsabilité pourraient être critiquées, dans la mesure où elles ont tendance à limiter les efforts de préventions des industriels. Ainsi l'existence d'une responsabilité limitée de l'entreprise à ses actifs et l'extension de cette responsabilité à l'ensemble des partenaires, financiers ou commerciaux, de cette dernière, peuvent rendre les industriels peu sensibles à une large catastrophe.

En effet, dans le premier cas (i.e. responsabilité limitée) un événement catastrophique, dont les dommages dépasseraient ses capacités financières, n'est pas considéré différemment d'une faillite par l'entreprise. Par conséquent le degré de prévention effectif est bien inférieur à celui qui serait instauré si la responsabilité de l'entreprise s'étendait à l'ensemble des coûts de la catastrophe et n'était pas limitée à ses actifs.

Dans le second cas, la responsabilité est partagée entre les différents acteurs du processus de production, encore une fois l'industriel supporte, en cas de catastrophe majeure, moins de coûts que s'il était seul responsable, sauf si les autres agents, sur qui s'impute la responsabilité en cas de défaillance (une banque notamment), peuvent inciter l'entreprise à un comportement de prévention des risques, ce qui, en pratique, est peu probable.

De plus, en terme d'innovation, cette extension du régime de responsabilité peut avoir un effet pervers: l'existence d'un risque d'insolvabilité important d'un industriel et la possibilité que l'institution financière, qui lui apporte son soutien, soit tenue également pour responsable d'une catastrophe, peut conduire la banque à répercuter le coût de cette responsabilité induite sous forme de prime de risque ajoutée au taux d'intérêt sur les crédits accordés à l'entreprise. Ces intérêts

additionnels n'étant payés que dans le cas où l'entreprise est solvable, ceci réduit encore les incitations à faire des efforts de prévention des risques.

Cette extension de responsabilité peut aussi inciter la banque à restreindre ses crédits et donc à limiter l'innovation de l'entreprise. Cet effet pourrait même être renforcé par le contexte d'incertitude dans lequel se développe aujourd'hui l'activité industrielle de pointe, le risque étant parfois insoupçonné et la sinistralité potentiellement catastrophique.

Conclusion

Le stage effectué au sein de la Compagnie AXA ASSURANCES GABON nous a véritablement mis au fait de la pratique de l'assurance. Nous avons pu confronter les connaissances théoriques acquises pendant deux ans à la pratique.

En matière d'approche du risque industriel, nous pouvons dire que la responsabilité qui pèse sur l'entreprise est grande, et ce d'autant plus que les répercussions qu'un sinistre dont elle serait à l'origine pourrait avoir des conséquences dommageables incommensurables, surtout du point de vue de la responsabilité civile.

S'il est vrai que le risque zéro n'existe pas lorsqu'il s'agit des activités industrielles, les Compagnies peuvent néanmoins réduire sinon limiter la portée des effets ravageurs lors de la survenance d'un sinistre en prenant les mesures qui s'imposent en terme de précaution.

La compagnie Axa Assurances Gabon l'a bien compris. Elle a à cet effet placé la visite des risques au cœur de sa politique de souscription des risques industriels.

Au-delà de cet aspect, la visite de risque est perçue par la Compagnie AXA ASSURANCES GABON comme un moyen commercial pour fidéliser davantage le client.

BIBLIOGRAPHIE

Monsieur Vincent MAFORIKAN, cours Assurances Incendie et Risques Annexes, janvier 2010

Code des Assurances CIMA, édité par SARL SEDDITA, juin 2009 ISBN 978 -2 - 35588 - 014 -8

Rapports de visites de risques divers

[www. Adobe.com/support/downloads/main.html](http://www.Adobe.com/support/downloads/main.html), TRE, FFSA

ANNEXES

ACTIVITES INTERDITES OU SENSIBLES

CODE TRE	ACTIVITES	R.C		DOMMAGE	
		ACTIVITES INTERDITES	ACTIVITES SENSIBLES	ACTIVITES INTERDITES	ACTIVITES SENSIBLES
DOMAINE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL					
TE243	Aéronautique (fabrication, installation et vente de tous produits destinés à l'industrie aéronautique et spatiale) Aéroports : exploitation, gestion	interdit		interdit	
Fasc 10 XIII	Aérosole (et que bombes aérosols contenant du gaz combustibles ou liquides inflammables (fabrication))		sensible		sensible
TE981	Alcool de bouche : dépôt d'alcool dont le volume est supérieur 45 %	interdit		interdit	
TE708	Aliments pour animaux / bétail	interdit			
TE113, TE413 notamment	Asbeste : fabrication et/ou commercialisation de tous produits contenant de l'amiante Armement et munitions : fabrication d'armes de chasse, de tir et de défense	interdit		interdit	
exclu	Atomique : conception, fabrication, commercialisation, installation, transport, maintenance de tous produits susceptibles de provoquer des radiations nucléaires Avitaillement (produits destinés à l'avitaillement en carburant et à l'entretien d'avions)	interdit		interdit	
	Biens d'occasion (commerce de détail)	interdit			
	Biotechnologie / OGM		sensible		
	Bois (imprégnation)			interdit	
TE 373	Bougies et autres objets en cire, paraffine ou acide stéarique (fabrication)			interdit	
TE947	Cabarets : boîtes de nuit, bowling, dancing, discothèques, bars avec piste de danse Carrières et mines : exploitation de mines	interdit		interdit	
TE058	Extractions d' minerais	interdit		interdit	
TE948	Casinos	interdit			sensible
TE241	Construction automobile : caravanes, remorques	interdit			sensible
TE244	Construction navale	sensible			
TE246	Construction, entretien, réparation et gardiennage de bateaux de plaisance Corps humains (fabrication, fourniture de substances provenant de...)	interdit		interdit	
TE899	Electricité (production distribution)	interdit	sensible	interdit	
TE623, Fasc 10 XIV	Emballage et maintenance	interdit	sensible		sensible
exclu	Engins de guerre (fabrication, vente)			interdit	
TE771	Entreposage frigorifique			interdit	
TE300	Enavistes	interdit			
	Explosifs / artifices : fabrication, conditionnement, chargement d'engins, transport, distribution, manipulation : fabrication des coquilles de mine à feu, de compositions	interdit			
	Ferroviaire : exploitation (sauf tramways, chemins de fer privés, embranchements particuliers, fabrication de matériel roulant, matériel roulant n'appartenant pas à une compagnie de chemins de fer)	interdit		interdit	
TE405	Filature de lin, chanvre et jute : tréfilage mécanique du lin et chanvre	interdit			
exclu	Gaz : recherche, extraction, raffinage, forage, exploitation de plate-formes offshore, fourniture, approvisionnement	interdit			sensible
TE964	Génie génétique Grands magasins, bazars, hypermarchés > 3000 m ²	interdit		interdit	
	Implants : fabrication	interdit			
	Jeux électroniques (exploitants, salles de jeux ou simple installation dans un café, bar, autre lieu public)				
	Laboratoire : fabrication : grossiste de produits pharmaceutiques (vitamines, antibiotiques, hormones, médicaments, sérum, vaccins, contraceptifs, ...)		sensible	interdit	
TE401	Laine : Peignage de laine, de fibres synthétiques discontinues. Filatures de coton et de fibres artificielles. Filature de laine cardée ou grasse		sensible	interdit	
TE650	Liège (fabrication de bouchons, d'agglomérés et autres articles en liège)	sensible		sensible	
TMANE	Manèges			interdit	
TE330	Matières plastiques alvéolaires (fabrication, transformation et régénération)			interdit	
TE965	Mobilier commerce de gros et de détail Navigation maritime et aérienne (instrument d'aide à la navigation)	interdit		interdit	
	offshore : recherche, forage, extraction, raffinage de tous combustibles gazeux ou liquides. Exploitation de plate-formes offshore	interdit			
TE311	Quatre de coton ou autres textiles (fabrication). Quatre de cellulose : confection à partir de ces matières d'ensembles et d'articles d'hygiène (coussins et articles similaires)			interdit	
TE480	Ouvrages de génie civil (pont, tunnel, route, barrage, digue, quai) creusement, réparation, maintenance	interdit			
exclu					

CODE TRF	ACTIVITES	ACTIVITES INTERDITES	R.C		DOMMAGE	
			ACTIVITES SENSIBLES	ACTIVITES INTERDITES	ACTIVITES SENSIBLES	
TE599	Papier et cartons goudronnés ou bitumés fabrication, récupération de vieux papiers ou cartons (ex : journaux, emballages et autres articles usagés en papier ou carton).				interdit	
exclu	Pétrole : recherche, extraction, raffinage, stockage, exploitation de plateformes off shore	interdit				
TE560	Pigmentation. Garnissage de cuir et peau ou autres opérations nécessitant l'emploi de liquides inflammables. Opération de dégraissage	interdit			interdit	
TE326	Pneumatiques (fabrication ou rechapage)				sensible	
TE971	Ports autonomes; ports de commerce, maritimes et fluviaux		sensible			
TE305 et TE308	Produits azotés et engrais					
	Produits destinés à l'industrie aéronautique et spatiale (fabrication, installation, vente)	interdit	sensible			
	Produits phytosanitaires / agrochimiques					
TE312	Pétrochimie (activités dont l'activité relève en tout ou partie de ...)				interdit	
	Prothèses ou éléments de prothèses et implants invasifs (fabrication et vente)	interdit				
	Récupération : vieux papier (ex : journaux, emballages et autres articles usagés en papier ou carton), matières métalliques, déchets textiles	interdit			interdit	
TE850	Salles de jeux	interdit			interdit	
TE948	Scieries, chantiers de bois à brûler, fabrication et imprégnation de poteaux et traverses de voies ferrées				sensible	
TE601	Séchage et stérilisation de plantes, fruits et légumes : broyage de fourrage et autres plantes	interdit			interdit	
TE703	Sex-shop	interdit				
	Systèmes d'alarme antivol et systèmes de protection contre l'incendie ou de télésurveillance (fabrication)	interdit	sensible			
TE790	Tabac (industrie du)	interdit				
	Téléphoniques, télébonnes, télécabines, funiculaires (fabrication)					
	Textile : récupération et traitement de déchets textiles (fils, déchets de poignage et cardage, chutes de tissus et autres déchets des industries textiles : articles usagés collectés par les néooclasts en chiffons)					sensible
TE440	Tissage de laine, de fibres végétales, de soie, de fibres artificielles ou synthétiques					sensible
TE411 et TE413	Taillage, blanchiment, impression, apprêts de textiles divers					sensible
TE428	Texturation et moulage de fibres végétales					sensible
TE414	laine, soie, ... Filouteries, corderies, fabrication de fiets.					sensible
	Tranchage, déroulage de bois : fabrication de contreplaqué et d'emballages (palettes, caisses, ...) en bois tranché ou déroulé; totalement ou partiellement agrafé ou collé					
TE623						
PRESTATION DE SERVICE						
	Administrateur judiciaire	interdit				
	Agence de presse	interdit				
	Agent commercial	interdit				
	Agent de change	interdit				
	Association de gestion agréée	interdit				
	Assurance (agent, courtier, conseil)	interdit				
	Attractions et activités foraines, manèges, exhibitions foraines, cirque	interdit			interdit	
	Avoué	interdit				sensible
	Banques	interdit				
	Bureau d'étude technique	interdit				
	Centre de gestion agréée	interdit				
	Commissaire priseur	interdit				
	Concepteur d'ouvrage de bâtiment	interdit				
	Conseil en propriété industrielle	interdit				
	Conseils, audits, courtiers en crédits, placements, valeurs mobilières et immobilières	interdit				
	Coordinateur sécurité	interdit				
	Diagnostic / contrôle technique	interdit				
	Entreprise de dépollution	interdit				sensible
	Expert en diagnostic d'entreprise	interdit	sensible			
	Gardiennage, magasinage de marchandises	interdit				
	Gardiennage, surveillance, télésurveillance,	interdit				
	Gérant de portefeuille	interdit				
	Gérant de tutelle	interdit				
	Greffier	interdit				
	Groupement de prévention agréé	interdit				
	Huissier	interdit				
	Ingénierie industrielle et offshore	interdit				
	Internet (Site spécialisé)	interdit				
	Mandataire liquidateur	interdit				
	Notaire	interdit	sensible			
	Prestataires de services informatique (SSI)	interdit	sensible			
	Promotion immobilière	interdit				
	Récouvrement amiable de créances	interdit				
	Systèmes d'alarme antivol et systèmes de protection contre l'incendie ou de télésurveillance (vente, réparation, installation, conseil)	interdit				
	Tour opératoire (fabrication de voyages)	interdit				
	Transports de fonds	interdit				
MEDICAL						
	anesthésiste	interdit				
	Banque d'organes	interdit				
	centre de collecte	interdit				
	Centre de transfusion sanguine	interdit				

CODE TRE	ACTIVITES	R.C		DOMMAGE	
		ACTIVITES INTERDITES	ACTIVITES SENSIBLES	ACTIVITES INTERDITES	ACTIVITES SENSIBLES
	chirurgien hôpital, cliniques investigateur laboratoires d'analyse recherche biomédicale technologie génétique	interdit interdit interdit interdit interdit			
PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE / GARAGES / TRANSPORT					
	Circuit automobile, de cross, de trial Garagistes concessionnaires ou agents exclusifs de certaines marques telles que : Aston Martin, Ferrari, etc. Garagistes spécialisés en véhicules de sport Location de véhicules et d'engins Pneus réchappés, d'occasion Récupérateurs, casseurs, épavistes Taxi Transport ferroviaire Transport public de voyageurs Véhicules d'occasion (vente sans réparation)	interdit interdit interdit interdit interdit interdit interdit interdit	sensible	interdit interdit interdit interdit interdit	
AUTRES					
	collectivités locales Organisation syndicale ou politique	interdit	sensible	interdit	sensible

12 TARIFICATION DE LA GARANTIE INCENDIE

Les références tarifaires utilisées sont celles indiquées dans le Traité des Risques d'Entreprises (TRE).

Le **Taux technique** de l'affaire résulte de l'application de majorations et/ou rabais prévus par la tarification analytique et les dispositions générales (chap 23 du TRE).

Il est calculé à partir du taux de base de l'activité considérée, selon le décompte suivant :

TAUX DE BASE (chargé)		X 100	X 100
M A J O R A T I O N S	Construction : code O Me P N Co A	+	+
	Chauffage	+	+
	Installations électriques	+	+
	Protection et prévention	+	+
	Liquides et gaz combustibles	+	+
	Stockage de grande hauteur	+	+
	Spécifiques à la rubrique	+	+
TOTAL MAJORATIONS *		=	=
Taux intermédiaire		=	
R A B A I S	Construction : code O Me P N Co A *	-	-
	Installations électriques - *	-	-
	Protection et prévention - *	-	-
	Spécifiques à la rubrique *	-	-
Taux intermédiaire		=	
Communauté/Contiguïté		Pourcentage = x %	
coefficient K			
Calcul du taux aggravé $Ta = ta + K (tb - ta)$		=	
Taux intermédiaire		=	%
Rabais pour franchise		=	
TAUX TECHNIQUE (ou taux de prime pure)		=	
Chargement K (page 3 du TRE)		+	
TAUX CHARGE (ou taux de prime commerciale)		=	

* Toutes les majorations s'additionnent et les rabais s'appliquent successivement

TABLE DES MATIERES

	Pages
Dédicaces	i
Remerciements	ii
Résumé	iv
Abstract	v
Introduction Générale	1

**Première partie : Présentation de la Compagnie AXA
ASSURANCES GABON**

Chapitre1 : Présentation d'AXA ASSURANCES GABON 4

III. Historique	4
IV. Caractéristiques	5

Chapitre2 : Fonctionnement 7

III. Les différents secteurs	7
A. Direction Générale	7
A-1. Direction Centrale	7
▪ Services généraux	7
▪ Service informatique	7
▪ Organisation	9
▪ Standard	9
B. Direction d'Exploitation	9
C. Direction Commerciale	9
▪ Espaces conseils	10
▪ Chargés de clientèles	10
▪ Mandataires	10
D. Direction des Engagements	10
▪ Département production	10
▪ Equipe réseau courtage	10
▪ Equipe réseau propriétaire	11
▪ Service prévoyance sociale et assistance	11
▪ Service transport et aviation	12
▪ Service réassurance	14
E. Direction des Règlements	15
IV. Services transversaux	16
a. Département Audit et contrôle interne et surveillance du portefeuille	16

b. Ressources humaines et communication	17
c. Contrôle de gestion	18
d. Comptabilité Générale	18
e. Service contentieux prime	20

Seconde partie : Prévention et protection des risques industriels contre l'incendie : cas d'AXA Assurances GABON

Introduction	22
Chapitre1 : Le déroulé d'une visite de risques	24
Section1 : Critères de détection des affaires à visiter et sélection des risque	24
Paragraphe1 : Critères de détection des affaires à visiter	24
Paragraphe2 : Sélection des risques	25
Section2 : Mise en place du planning et visite du site	25
Paragraphe1 : Mise en place du planning des visites	25
Paragraphe2 : Visite du site	26
Section3 : Rédaction du rapport et incidences tarifaires	28
Paragraphe1 : Rédaction du rapport	28
Paragraphe2 : Incidence de la visite sur les risques	29
Chapitre2 : Observations et Suggestions	31
Section1 : Suivi des préconisations et conseils	31
Paragraphe1 : Suivi des préconisations	31
Paragraphe2 : Conseils	32
Section2 : Régime de responsabilité et principe de précaution	32
Paragraphe1 : le principe et sa logique	33
Conclusion	37
Bibliographie	38
Annexes	39
Table des matières	40