

**Institut  
International des  
Assurances  
(Yaoundé, Rép. Du Cameroun)**

**3<sup>e</sup> Promotion  
1996 - 1998**

# **RAPPORT D'ETUDES ET DE STAGE**

**PROBLEMATIQUE DE L'ASSURANCE DES DEUX  
ROUES AU BURKINA FASO :  
CAS DU CONTRAT SEROM DE L'U.A.B.**

**PRESENTE ET SOUTENU PAR  
NEBIE M'PO MARIE EPOUSE BATIENON**

**POUR L'OBTENTION DU DIPLOME DE  
MAITRISE EN SCIENCES ET TECHNIQUES D'ASSURANCES  
(M. S. T. A. ANCIEN D.T.S.A.)**

**SOUS LA DIRECTION DE :  
MONSIEUR ALFRED YAMEOGO  
DIPLOME DE L'IIA (DESA)  
DIRECTEUR GENERAL DE L'UAB**

**OCTOBRE 1998**

***DEDICACE***

*A la mémoire  
de mon défunt père,*

*A ma mère,*

*A mon époux,*

*Et à mes enfants,*

*Je dédie ce modeste travail,*

*fruit de nos deux années de formation*

*à l'Institut International des Assurances de Yaoundé.*

## **REMERCIEMENTS**

*Un proverbe du Burkina Faso dit que : « une seule main ne peut ramasser la farine ». Il faut le concours de plusieurs mains pour y arriver. Il a fallu donc l'aide de plusieurs personnes pour que nous intégrons le monde des assurances. A cet effet, nous remercions :*

*- La Direction Générale de l'IA ainsi que l'ensemble des professeurs qui n'ont ménagé aucun effort pour assurer notre formation*

*- Le Directeur Général de l'UAB, Monsieur Alfred YAMEOGO qui a eu confiance en nous en acceptant de nous placer en position de formation, car nous travaillions au préalable dans cette compagnie. Nous le remercions également de nous avoir accueillie pour le stage et d'avoir assuré notre formation pratique en tant que Maître de stage.*

*- Le Directeur du Contrôle des Assurances du Burkina, Monsieur Frédéric N. DABIRA, et l'ensemble de son personnel pour leurs conseils.*

*- L'ensemble du personnel de l'UAB qui a contribué à notre formation, et qui a accepté de se prêter à nos différentes questions.*

# SOMMAIRE

	<i>Pages</i>
<i>Introduction générale.....</i>	<i>6</i>
<b><i>Première partie : Statut, organisation administrative et fonctionnement de l'UAB.....</i></b>	<b><i>7</i></b>
<b><i>Chapitre I- Statut et organisation administrative.....</i></b>	<b><i>7</i></b>
<i>Section 1- Le statut.....</i>	<i>7</i>
<i>Section 2- L'organisation administrative.....</i>	<i>7</i>
<b><i>Chapitre II- La production.....</i></b>	<b><i>9</i></b>
<i>Section 1- La tarification automobile.....</i>	<i>9</i>
<i>Section 2- La tarification transport.....</i>	<i>10</i>
<i>Section 3- La tarification Vie.....</i>	<i>11</i>
<i>Section 4- Regard sur le réseau d'agents commerciaux Vie.....</i>	<i>11</i>
<b><i>Chapitre III- Le portefeuille sinistres et contentieux.....</i></b>	<b><i>13</i></b>
<i>Section 1- Les sinistres IARD : cas de l'automobile.....</i>	<i>13</i>
<i>Section 2- Les sinistres transport.....</i>	<i>14</i>
<i>Section 3- Les sinistres Vie.....</i>	<i>15</i>
<i>Section 4- La relation sinistre - réassurance.....</i>	<i>15</i>
<b><i>Chapitre IV- La comptabilité.....</i></b>	<b><i>17</i></b>
<i>Section 1- Les écritures comptables.....</i>	<i>17</i>
<i>Section 2- La gestion financière.....</i>	<i>17</i>
<i>Section 3- La caisse.....</i>	<i>18</i>
<i>Section 4- La relation comptabilité - informatique.....</i>	<i>18</i>
<b><i>Conclusion sur la première partie.....</i></b>	<b><i>20</i></b>
<b><i>Seconde partie : Problématique de l'assurance des deux roues au Burkina Faso : Cas du SEROM.....</i></b>	<b><i>21</i></b>
<b><i>Introduction.....</i></b>	<b><i>21</i></b>
<b><i>Chapitre I- Pourquoi un contrat d'avenir ?.....</i></b>	<b><i>22</i></b>
<i>Section 1- Existence d'une demande d'assurance pour les deux roues.....</i>	<i>22</i>
<i>Section 2- Etat de l'offre sur le marché.....</i>	<i>25</i>
<b><i>Chapitre II- Approche des blocages au contrat SEROM.....</i></b>	<b><i>28</i></b>
<i>Section 1- Etat des souscriptions SEROM au 31/07/98.....</i>	<i>28</i>
<i>Section 2- Moyens de commercialisation mis en œuvre.....</i>	<i>28</i>
<b><i>Chapitre III- Esquisses de solutions pour la maximisation des ventes du contrat SEROM.....</i></b>	<b><i>30</i></b>
<i>Section 1- Intéresser davantage le public au produit.....</i>	<i>30</i>
<i>Section 2- Intéresser le réseau à la vente du contrat SEROM.....</i>	<i>33</i>
<i>Section 3- Autre possibilité de maximisation des ventes du contrat SEROM.....</i>	<i>35</i>
<b><i>Conclusion générale.....</i></b>	<b><i>36</i></b>
<b><i>Annexes : Organigramme (n°1), répartition du chiffre d'affaires par branche de l'UAB (n°2), données du marché Burkinabé d'assurances. (n°3).</i></b>	

## ABREVIATIONS

<b>CIMA</b>	Conférence Inter-africaine des Marchés d'Assurances
<b>ERA</b>	Epargne Retraite Avenir
<b>FAP Sauf</b>	Franc d'Avaries Particulières Sauf
<b>IARD T</b>	Incendie, Accidents, Risques Divers, Transport
<b>IIA</b>	Institut International des Assurances
<b>INSD</b>	Institut National de la Statistique et de la Démographie
<b>PSAP</b>	Provisions pour Sinistres A Payer
<b>RC</b>	Responsabilité Civile
<b>SEROM</b>	Sécurité Routière Mobylette
<b>UAB</b>	Union des Assurances du Burkina

## INTRODUCTION GENERALE

La vie de l'être humain est jalonnée de risques. Ces risques peuvent porter sur sa personne, sur ses biens, de même que sur ceux d'autrui de par sa faute. C'est ainsi qu'il peut à tout moment subir le coup du sort notamment :

- le père de famille qui décède et laisse celle-ci sans soutien financier ;
- l'investisseur qui se voit ruiné à la suite par exemple de l'incendie de son usine ;
- le conducteur d'un engin à deux roues qui, dans un accident de la circulation, cause des dommages à autrui, et qui est tenu par la loi de réparer ce préjudice.

La réalisation de chacun de ces risques engendre une mobilisation de moyens financiers plus ou moins importants difficilement supportables par une seule personne.

L'homme a donc cherché à se prémunir contre ces risques, car *« isolé, l'homme est très vulnérable aux coups du sort qui le maintiennent dans un état d'insécurité moralement et économiquement néfaste »*.<sup>1</sup>

C'est ainsi que nous pouvons définir l'assurance comme étant une opération par laquelle une partie, moyennant des primes collectées, organise en mutualité une multitude de personnes exposées à la réalisation d'un certain nombre de risques, et indemnise celles d'entre elles qui seront frappées par le coup du sort.

Cette vision individuelle de l'assurance ne doit pas cacher son aspect général. En effet, les sinistres que subissent les individus ont des répercussions à divers niveaux sur l'économie nationale. Et l'assureur, en cherchant à diluer les conséquences financières de ces sinistres, joue favorablement sur l'économie.

Devant l'importance d'un tel partenaire, et suivant les recommandations de l'IIA, nous décrivons dans la première partie de notre travail l'organisation administrative et le fonctionnement d'une compagnie d'assurances, exemple type de l'UAB.

Au cours de la découverte de ce fonctionnement, un fait a retenu notre attention, à savoir la commercialisation d'un contrat pour les deux roues qui à nos jours laisse plutôt perplexe le public dans un contexte comme celui du Burkina Faso ! Nous avons donc choisi de traiter de ce problème dans notre seconde partie.

---

<sup>1</sup> LAMBERT-FAIVRE Yvonne, « Droit des Assurances », 2<sup>e</sup> éd, Dalloz, 1977.

**PREMIÈRE PARTIE :**

**STATUT, ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET FONCTIONNEMENT  
DE L'UNION DES ASSURANCES DU BURKINA**

**Chapitre I- STATUT ET ORGANISATION ADMINISTRATIVE**

**Section 1- STATUT**

L'UAB est une société anonyme, entièrement privée au capital social de 270 000 000 F CFA. Son siège social est situé à Ouagadougou avenue du Docteur KWAME N'Krumah. Elle a été agréée le 08 novembre 1990 par Raabo n° AN VIII 019/FP/MF/DCA. Cet agrément lui confère le droit de pratiquer toutes les opérations d'assurances et de réassurance. C'est ainsi qu'elle commercialise les branches IARDT et Vie. Le cadre juridique dans lequel ces activités sont menées fut au départ la loi 37 An 63 remplacée depuis le 15 février 1995 par le code de la CIMA issu du traité signé le 10 juillet 1992 à Yaoundé au Cameroun et créant une organisation intégrée de l'industrie des assurances dans 14 Etats africains<sup>2</sup>. L'UAB que dirige un directeur général, est sous la supervision d'un conseil d'administration qui rend compte à l'assemblée générale des actionnaires se réunissant chacun en ce qui le concerne au minimum une fois par an.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1991, date à laquelle l'UAB a officiellement ouvert ses portes, elle connaît une croissance de son chiffre d'affaires. C'est ainsi que d'un chiffre d'affaires de 163 329 512 F CFA au 31/12/1991, le montant de 1.989 573 426 F CFA a été atteint lors de la clôture de l'exercice au 31/12/1997. Cette progression s'est faite dans un système d'organisation bien établi.

**Section 2- ORGANISATION ADMINISTRATIVE**

Sur le plan organisationnel, l'UAB est structurée selon l'organigramme joint (annexe n° 1).

<sup>2</sup> Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafrique, Comores, Côte d'Ivoire, Congo Brazzaville, Gabon, Guinée Equatoriale, Mali, Niger, Sénégal, Tchad, Togo.

Cet organigramme devrait intégrer les organes d'administration et de contrôle comme le montrent les statuts de la société.

Le conseil d'administration est l'organe ayant la responsabilité de l'administration de la société. Il est composé, selon les statuts de l'UAB, de trois membres au moins et de douze membres au plus élus pour une durée de six ans. Le conseil délègue ses pouvoirs de gestion au Directeur Général qui doit lui rendre compte.

L'organe de contrôle qu'est l'assemblée générale des actionnaires approuve, redresse ou rejette les comptes, fixe les dividendes et les prélèvements à effectuer pour la constitution de fonds de réserve, et décide de tous reports à nouveau des bénéfices d'une année à l'autre. Il nomme, révoque et remplace les administrateurs et les commissaires aux comptes.

Cette organisation mise en place a un but ; car toute compagnie d'assurance, quoique jouant le rôle de protection des biens et des personnes, n'en demeure pas moins une société à but lucratif. Pour mener à bien ces deux rôles, elle se doit de créer un système de fonctionnement adéquat. Comment fonctionne donc l'UAB en tant que compagnie d'assurances ?

## **Chapitre II- LA PRODUCTION**

Sur le plan de la production, nous avons le regroupement suivant :

- La production IARD avec les branches Incendie, Accidents et Risques Divers. Cette dernière regroupe : le Vol, le Dégât des Eaux, les Bris de Glace, etc.
- La production Transport avec uniquement l'assurance des facultés ou marchandises transportées.
- La production Vie et Maladie ; cette dernière étant commercialisée par le service Vie, quoique comptabilisée dans le groupe IARDT, catégorie Individuelle avec l'individuelle accident, l'individuelle scolaire plus.

Pour ces différentes branches, mise à part l'obligation d'assurance pour la responsabilité civile automobile, et celle du transport pour les cas d'importation au Burkina Faso (ord n° 83-028/CNR/PRES/MF du 27 février 1983), il faut aller vers les clients. Pour assurer sa présence sur le terrain, la compagnie s'est organisée de différentes façons.

Pour la branche IARD, la compagnie vient d'adjoindre à son responsable Production, auparavant chargé de la prospection, un réseau d'agents commerciaux.

La prospection au niveau de la branche Transport est assurée par les agents transport eux-mêmes, ainsi que des apporteurs d'affaires.

Quant à la branche Vie, presque la totalité des souscriptions Vie se fait par le biais d'un réseau d'agents commerciaux d'environ cent personnes. En ce qui concerne la Maladie, il s'agit d'un produit d'appel. En effet, il est soit vendu à des assurés déjà en portefeuille soit à de nouveaux assurés en contrepartie de la souscription d'autres risques.

Ces différentes branches sont aussi tarifées de différentes façons. Nous avons choisi de parler de la tarification des branches Automobile, Transport et Vie en raison de l'importance qu'elles occupent dans le chiffre d'affaires de la compagnie (cf annexe n° 2).

### **Section 1- LA TARIFICATION AUTOMOBILE**

La garantie responsabilité civile automobile est soumise à un tarif minimal sur le marché d'assurance Burkinabè, minimum en dessous duquel en principe aucune compagnie ne

devrait tarifier. En fonction de ce tarif, les véhicules terrestres à moteur sont classés en cinq catégories :

- Groupe 1 : véhicules particuliers à usage de promenade, affaires,
- Groupe 2 : véhicules de transport pour propre compte,
- Groupe 3 : véhicules de transport de marchandises,
- Groupe 4 : véhicules de transport public de voyageurs,
- Groupe 5 : Engins à deux roues.

Pour déterminer la prime responsabilité civile pour un véhicule, il est important de connaître le groupe auquel il appartient, ainsi que sa puissance fiscale. La compagnie adjoint automatiquement à cette garantie, la défense-recours dont le coût varie entre 5 000 F CFA et 10 000 F CFA en fonction des groupes. Chaque compagnie aménage sa tarification pour les garanties facultatives telles que : la majoration pour passagers gratuits, le vol, l'incendie, les dommages au véhicule, les bris de glace, l'extension territoriale... A l'UAB, la souscription d'une assurance automobile est subordonnée à la présentation d'une visite technique en cours de validité.

Signalons que des discussions se mènent actuellement avec la Direction des Assurances du Burkina Faso pour l'adoption du tarif minimum conformément aux nouvelles dispositions du code CIMA.

## ***Section 2- LA TARIFICATION TRANSPORT***

Nous pouvons parler ici d'une tarification à deux niveaux. Une tarification directe à la compagnie pour les polices au voyage, et une tarification au niveau des assurés eux-mêmes pour ce qui est des polices d'abonnement. Il est communiqué à cet effet à ces derniers les garanties possibles avec le taux correspondant. Dans tous les cas, il est nécessaire que soit fournie pour la tarification une facture proforma, définitive ou une offre commerciale, et que soient connus le type de transport et les conditions d'emballage.

Les différentes garanties proposées sont : la FAP Sauf pour la partie maritime, les Accidents Caractérisés pour les cas de transport terrestre, et la Tous Risques qui peut être appliquée dans tous les modes de transport. La garantie est dans tous les cas accordée de bout en bout c'est-à-dire du lieu d'embarquement jusqu'à destination.

### **Section 3- LA TARIFICATION VIE**

La tarification dans cette branche est faite sur des bases actuarielles pour les contrats de capitalisation pure et le contrat mixte. La prime minimum fixée est de 5 000 F CFA. Au-delà, l'assuré peut la moduler selon ses moyens.

Les contrats les plus demandés par le public sont :

- L'Épargne Retraite Avenir (ERA), un contrat à capital différé prévoyant le versement d'un capital à l'assuré vivant à une période fixée. Cette période coïncide généralement avec l'âge de départ à la retraite. Ce contrat est assorti d'une contre assurance qui permet le remboursement de la provision mathématique disponible aux bénéficiaires en cas de décès avant terme de l'assuré.

- La Mixte Plus qui est la combinaison d'une garantie capital différé et d'une garantie Décès prévoyant le versement d'un capital aux bénéficiaires en cas de décès de l'assuré avant terme.

La force exceptionnelle de vente de la compagnie que constitue son réseau d'agents commerciaux Vie lui a permis de se positionner comme la première société Vie du marché dès 1996 avec un chiffre d'affaires de 563 430 000 F CFA. Ce chiffre atteint au 31/12/97 le montant de 710 982 381 F CFA (cf annexe n° 3). Le nombre total des assurés au 30 juin 1998 s'élevait à 17 264. Le rôle important joué par ce réseau dans la réalisation de ces chiffres mérite que l'on y jette un regard.

### **Section 4- REGARD SUR LE RESEAU D'AGENTS COMMERCIAUX VIE**

Les candidats au métier d'agent commercial Vie sont recrutés par voie de presse ou par les inspecteurs Vie, selon les critères suivants :

- l'âge : 18 ans minimum,
- le niveau de scolarité : la classe de terminal au minimum,
- la capacité physique,
- la moralité à travers le casier judiciaire et les lettres de recommandation.

La formation se déroule sur deux mois maximum et comprend trois volets :

- des notions générales sur l'assurance,

- la connaissance des produits Vie à commercialiser,
- la technique de commercialisation.

Les connaissances des candidats sont testées à l'issue de la formation, et ceux qui se seront montrés aptes, sont répartis dans les équipes où ils vont parfaire leurs connaissances notamment :

- comment remplir une proposition d'assurance, un carnet de reçu,
- comment calculer leurs commissions.

C'est après cela qu'ils sont envoyés sur le terrain à la conquête des clients.

Leur rémunération se fait par commissionnement. Les commissions peuvent être assez importantes, car escomptées sur une période maximum de 25 ans et payable sur un an.

L'organisation occupe une place importante dans ce réseau. En effet, les commerciaux sont organisés en équipes, et chaque équipe est coiffée par un Inspecteur. Des réunions hebdomadaires sont menées par équipe pour discuter des problèmes et de l'organisation du travail, ainsi que du contrôle de la production.

La tarification est l'un des points sensibles d'une compagnie d'assurances. En effet, la perception d'une juste prime pour un risque déterminé permet de disposer de fonds nécessaires pour faire face à la survenance d'un sinistre, l'effet de la mutualité jouant. La survenance de ce sinistre donne l'obligation à la compagnie de tenir son engagement, à savoir la promesse faite à l'assuré ; d'où l'importance de l'existence d'une structure pour le règlement des sinistres éventuels. Comment se fait le règlement des sinistres à l'UAB ?

### **Chapitre III- Le PORTEFEUILLE SINISTRES ET CONTENTIEUX**

Le portefeuille sinistres de l'UAB est géré à plusieurs niveaux, en fonction de la branche. Les sinistres de la branche IARD sont en totalité gérés par le service sinistres. Le traitement des sinistres Transport est fait directement par le service Transport. Il en est de même des sinistres Vie et Maladie qui sont traités par le Service Vie.

#### **Section 1- LES SINISTRES IARD : CAS DE L'AUTOMOBILE**

##### **Paragraphe 1- Déclaration du sinistre**

Pour toute déclaration d'accident, il faut la présence du conducteur au moment de l'accident s'il est vivant. Celui-ci devra présenter : l'attestation d'assurance, la visite technique et le permis de conduire.

Le rédacteur devra s'assurer que :

- la prime est payée,
- la garantie touchée par le sinistre n'est pas suspendue,
- le permis de conduire correspond à la catégorie du véhicule conduit,
- le véhicule, objet de la garantie n'est pas aliéné,
- la visite technique est en état de validité.

Cette vérification permet à la compagnie de décider du refus de la prise en charge du sinistre ou de l'engagement d'un recours éventuel après dédommagement.

Au cours de cette déclaration, le chauffeur doit préciser :

- la date et l'heure de l'accident,
- le lieu de l'accident,
- les circonstances de l'accident,
- l'identité de la partie adverse si possible,
- l'ampleur des dégâts matériels et/ou corporels.

En fonction de ces informations, le rédacteur détermine le quantum de responsabilité, et évalue le sinistre.

##### **Paragraphe 2- Procédure de traitement d'un dossier sinistre automobile : cas de la RC**

Il faut faire la distinction entre les accidents matériels et les accidents corporels.

Pour un cas d'accident matériel dont l'assuré est responsable, le chef du service commet l'expert en automobile de la compagnie pour déterminer le préjudice subi par la victime, après

avoir reçu le procès-verbal d'accident. A la réception du rapport de l'expert, un bon de réparation est émis pour le concessionnaire ou le garage qui doit effectuer les réparations conformément au dit rapport. Il faut noter que l'assuré burkinabè ne sait en général pas qu'il a le droit de demander une contre expertise en cas de désaccord sur le montant des préjudices. Il s'en remet presque toujours à la décision de l'expert de la compagnie. A l'issue des travaux de réparation, la facture accompagnée de l'original du bon de prise en charge est transmise à la compagnie qui, dès cet instant, peut procéder au paiement entre les mains du réparateur. En principe le règlement d'un dossier matériel devrait être fait dans un temps relativement court, mais il faut compter avec les retards observés dans la réception des procès-verbaux d'accident, et les difficultés pour se procurer certaines pièces de véhicule sur place.

Pour ce qui est du cas d'accident corporel dont l'assuré est responsable, s'il s'agit d'une victime blessée, il est demandé le certificat de consolidation ainsi que les ordonnances et reçus éventuels. S'il s'agit d'une victime décédée, les pièces à fournir sont celles énumérées à l'article 241 du code CIMA. Pour les dossiers de sinistre corporel, le calcul des indemnités se fait conformément aux dispositions du code CIMA. Ces dossiers sont ceux dont le règlement traîne le plus, en raison du temps souvent long mis pour la consolidation.

La sinistralité automobile au 31/12/97 est bonne car de l'ordre de 57,44 %.

## **Section 2- LES SINISTRES TRANSPORT**

En cas de sinistre, la déclaration est faite au service Transport qui commet un expert chargé:

- de déterminer les causes et origines des dommages,
- d'évaluer les quantités perdues et/ou avariées,
- de sauvegarder les recours par les réserves et constats contradictoires.

L'indemnisation est faite sur la base des données du rapport de l'expert, de la facture du fournisseur, de l'original du certificat d'assurance, ainsi qu'éventuellement la note de colisage. La compagnie est alors subrogée dans les droits de l'assuré. Il est important que l'assuré veille à la prise des mesures conservatoires destinées à sauvegarder l'action récursoire de l'assureur. Selon les conditions générales Transport Maritime sur Facultés de la compagnie, s'il est établi que l'assuré a négligé cette obligation, l'assureur est en droit de prendre à son encontre une sanction, notamment la réduction de l'indemnisation due.

Nous notons une bonne sinistralité de cette branche au 31/12/97 soit 8,69 %.

### **Section 3- LES SINISTRES VIE**

La notion de sinistre Vie se rattache à la nature même du contrat. Les cas de sinistre possibles sont : le décès, le terme du contrat, les rachats et résiliations.

#### **Paragraphe 1- La déclaration**

Pour les contrats de pure prévoyance ou contenant un volet prévoyance, lorsque l'assuré décède, l'un des parents ou toute personne ayant connaissance du décès peut en faire la déclaration auprès de la compagnie. Cette déclaration consiste à remplir un imprimé et à fournir les pièces qui y sont citées. Nous avons privilégié ici le cas du décès, car en ce qui concerne le terme du contrat, la procédure est relativement simple. De plus, du fait de la jeunesse de la compagnie et de la période de capitalisation assez longue, nous n'avons pas rencontré de cas semblable.

#### **Paragraphe 2- Procédure d'instruction d'un dossier décès**

A la suite de la déclaration, il faut :

- vérifier le statut du contrat : il s'agit de s'assurer que le contrat est en vigueur ;
- vérifier la conformité et l'authenticité des pièces versées au dossier, notamment le certificat de genre de mort qui peut permettre de relever une fausse déclaration ;
- vérifier au niveau des archives la proposition d'assurance et le double des conditions particulières signé ;
- situer le contrat par rapport au délai de carence qui est d'un an ou cinq ans selon le contrat ;
- examiner la clause bénéficiaire : vérifier les pièces en la matière versées au dossier.

Le dossier suffisamment instruit est transmis à la comptabilité pour établissement du chèque en vue de l'indemnisation. La sinistralité Vie au 31/12/97 atteint 88,48 % dû au nombre sans cesse croissant des rachats .

### **Section 4- LA RELATION SINISTRE - REASSURANCE**

L'indemnisation des sinistres Vie, lorsque toutes les conditions sont remplies, ne pose en principe pas de problème, quoiqu'en temporaire décès certains capitaux puissent être très élevés. Même dans ce cas, l'assureur sait à l'avance ce à quoi il s'engage. L'assureur Vie, de toutes façons, sait lors de la souscription d'un contrat, ce qu'il devra déboursier en cas de réalisation du risque. Il n'en est pas de même des sinistres IARDT où la variation des montants démontre bien l'inversion du cycle de production en assurance ; l'assureur ne sachant pas lors de la souscription combien lui

vaudra le contrat. Il y a donc une possibilité pour que la réalisation d'un seul risque compromette l'existence même de la compagnie ; d'où la nécessité pour elle de s'entourer de moyens de protection. C'est là qu'intervient entre autres la réassurance.

L'UAB a recours pour sa protection à deux types traditionnels de réassurance auprès de partenaires africains et français :

- La réassurance obligatoire qui est basée sur des traités qui lient assureur et réassureurs. La compagnie pratique la quote-part, l'excédent de plein, et l'excédent de sinistre ;

- Et la réassurance facultative qui est négociée affaire par affaire, les deux parties étant libres de leur décision.

Il faut noter que la réassurance est source de sortie de devises. Et toute sortie de même qu'entrée d'argent doivent être constatées en comptabilité. Comment fonctionne la comptabilité de l'UAB ?

## **Chapitre IV- LA COMPTABILITE**

Au niveau de la comptabilité, cohabitent deux sections : Vie et IARDT. Les travaux suivants y sont effectués :

### **Section 1- LES ECRITURES COMPTABLES**

#### **Paragraphe 1- Les travaux journaliers**

Que ce soit au niveau de la section Vie ou de la section IARDT, les pièces comptables proviennent de la caisse ou des partenaires externes pour les pièces de banque.

Les pièces de banque sont imputées avant d'être enregistrées dans le brouillard de banque. Les pièces de caisse sont enregistrées par la caissière dans un brouillard de caisse avant transmission à la comptabilité pour vérification et imputation. L'ensemble de ces pièces de banque et de caisse est alors saisi à l'informatique, et il est édité un contrôle journalier à chaque fin de journée. Une vérification de ce document est faite sur la base des pièces saisies.

Toujours au nombre des travaux journaliers, il y a la tenue d'un registre factures fournisseurs, et l'établissement de chèques pour les règlements des sinistres, quoique ces règlements s'effectuent à des jours précis dans la semaine.

#### **Paragraphe 2- Les travaux périodiques**

Il s'agit :

Des travaux de fin de mois :

- Le grand livre tiré par l'informaticien permet l'analyse des comptes à savoir le pointage des écritures saisies et leur contrôle avec les brouillards de caisse et de banque.

- L'établissement des rapprochements bancaires à partir des relevés de banque reçus.

Des travaux de fin d'année relevant du chef comptable. Ce sont : les états financiers (compte d'exploitation générale, compte de pertes et profits, bilan), et les états statistiques de la CIMA (C1, C4 et C5, A10, C10A, C10B, C10Ter, C25). Le code CIMA d'ailleurs impose l'établissement de ces états, et leur transmission à la commission régionale de contrôle des assurances à Libreville au Gabon, et au ministre en charge des assurances dans l'Etat membre dans des délais bien précis.

## **Section 2- LA GESTION FINANCIERE**

L'on a coutume de dire que les compagnies d'assurances sont riches. En effet, elles brassent une masse importante d'argent. Cependant, cet argent n'est pas leur propriété, mais celle de leurs assurés, d'où la constitution des provisions techniques qu'impose le code CIMA et qui est matérialisée par les états C4 et C5.

Cette masse importante d'argent ne peut rester inactive. Elle doit être fructifiée à travers des placements judicieux. Cette gestion financière à l'UAB relève du Chef comptable qui travaille en collaboration avec le Directeur Général.

## **Section 3- LA CAISSE**

La caissière a en charge la gestion de trois caisses :

La caisse IARDT : elle est informatisée et est en liaison directe avec le logiciel production. Elle est alimentée par les encaissements des primes IARDT, et permet le règlement en espèces des sinistres de cette même branche. Le brouillard de caisse tiré chaque soir relate les encaissements et les dépenses de la journée.

La caisse Vie : sa gestion est manuelle. Elle est alimentée par les primes Vie payées en espèces et par la caisse IARDT en cas de manque de liquidités. Elle supporte toutes les dépenses se rattachant à la Vie et faites en espèces.

La caisse menues dépenses : sa gestion est également manuelle. Elle est alimentée par la caisse IARDT et supporte les dépenses d'ordre général.

La caisse, dans son ensemble, est soumise à un inventaire mensuel.

Tous ces travaux de comptabilité auraient été très fastidieux, et mobiliseraient un important nombre d'employés si le volet informatique était inexistant.

## **Section 4- LA RELATION COMPTABILITE - INFORMATIQUE**

La comptabilité, par le truchement de l'informatique, conserve un lien particulier avec la production automobile. En effet, une connexion entre le logiciel de la production et celui de la comptabilité permet déjà le positionnement des écritures au moment de la souscription. Cela facilite la tâche de l'agent comptable qui n'a plus à passer d'écriture relative à l'émission, mais simplement les écritures constatant le transfert de fonds à la banque.

A l'UAB, la comptabilité fait partie intégrante du logiciel IARDT. Ce logiciel n'ayant pas intégré les modifications de l'an 2000, un nouveau programme est sur le point d'être mis en place. Ce programme n'intègre pas la partie comptabilité. Il sera donc complété par un autre logiciel conçu pour la comptabilité. Cependant, l'interconnexion entre les deux logiciels demeure indispensable.

La comptabilité Vie est également allégée grâce à un logiciel certifié déjà an 2000 et mis en place par un actuaire. Ce logiciel permet la comptabilisation des primes et des sinistres Vie hors mis la temporaire décès.

## CONCLUSION SUR LA PREMIERE PARTIE

Cette partie de notre travail, nous permet de relever les points suivants :

La séparation de la branche Vie de celle IARDT n'est pas encore effective à l'UAB. Selon l'article 326 du code CIMA, celle-ci devait avoir lieu dans un délai de trois ans c'est-à-dire le 14 février 1998. Il serait souhaitable pour l'UAB d'accélérer la régularisation de cette situation.

Au niveau de la Vie, le nombre sans cesse croissant des rachats effectués par les assurés pourrait devenir inquiétant à long terme. En effet, les contrats de capitalisation sont de plus en plus déviés de leur objectif : pouvoir disposer d'un capital ou d'une rente au bout d'une certaine période définie. Il y a lieu de constituer un comité de réflexion en vue de trouver des solutions à ce problème des rachats.

Concernant l'assurance automobile, nous avons constaté que la garantie extension territoriale pour les pays membres de la CIMA est toujours accordée moyennant surprime. Selon l'article 204 alinéa 4 du code CIMA, l'étendue de la garantie responsabilité civile à l'ensemble de ces pays est en principe automatique.

Toute personne dont la responsabilité civile peut être engagée du fait d'un véhicule terrestre à moteur doit, pour faire circuler ce véhicule, être couverte par une assurance garantissant cette responsabilité, dit en substance l'article 200 du code CIMA. Mais au Burkina Faso, cette obligation n'est pas du tout respectée par les usagers des engins à deux roues. L'UAB a essayé de contourner cette difficulté en créant à l'intention de ces usagers son contrat SEROM. Malgré le nombre important de ces engins à deux roues en circulation, le chiffre d'affaire s'y rapportant demeure très faible. Il y a donc blocage quelque part. C'est de ce problème que nous traitons dans notre seconde partie.

**LA PROBLEMATIQUE DE L'ASSURANCE DES DEUX ROUES AU BUKINA FASO :**

**CAS DU CONTRAT SEROM DE L'UAB**

**INTRODUCTION**

Au Burkina Faso, pays sahélien au relief plat, les moyens de déplacement usuels pour la majorité des habitants ont été le vélo et le cyclomoteur. Dans les deux principales villes du pays, Ouagadougou et Bobo-Dioulasso, où l'on note une grande concentration humaine avec respectivement 752 236 et 361 194 habitants<sup>3</sup>, on dénombre beaucoup de deux roues. Les premiers transports en commun apparus en 1985 n'ont pas connu le succès escompté car plus de la majorité de la population avait pris l'habitude d'apprécier cette autonomie dans leur déplacement avec soit le cyclomoteur, soit le vélo. Tout ceci a valu particulièrement à la ville de Ouagadougou son surnom de « capitale des deux roues ».

Dans un tel contexte, et eu égard aux risques qu'engendre la circulation des deux roues, il paraît vital d'envisager la question de l'assurance. Tout comme l'assurance des véhicules automobiles, l'assurance des deux roues est inscrite dans la catégorie des assurances obligatoires, notamment pour ce qui est de la garantie responsabilité civile (Ord 58/PRESS/MFC du 30/12/66 et son décret d'application n° 67-22 du 06/02/67). Le code CIMA, à travers son article 200, confirme cette disposition.

Mais qu'en est-il de l'assurance des deux roues au Burkina Faso ?

Nous avons essayé d'y répondre à travers le cas du contrat SEROM de l'UAB, d'où le thème que nous avons choisi : La Problématique de l'assurance des deux roues au Burkina Faso : Cas du contrat SEROM de l'UAB.

Nous avons organisé ce thème à travers trois grands chapitres. Dans le premier chapitre, nous essayons de découvrir pourquoi le contrat SEROM peut être considéré comme un contrat d'avenir en analysant la demande et l'offre sur le marché. Ces analyses nous permettent de dégager dans notre deuxième chapitre les difficultés que rencontre ce contrat. Notre troisième chapitre nous permet d'esquisser quelques solutions dans le but d'enrayer ces difficultés.

<sup>3</sup> INSD – Recensement décembre 1996

## **Chapitre I - POURQUOI UN CONTRAT D'AVENIR ?**

L'on pourrait définir un contrat d'avenir comme celui dont la nécessité n'est plus à démontrer et qui répond aux attentes de la population cible.

Nous essayons de découvrir cela à travers l'analyse de la demande d'assurance pour les deux roues, et celle de l'offre que constitue le contrat SEROM sur le marché.

### **Section 1- EXISTENCE DE LA DEMANDE D'UNE ASSURANCE POUR LES ENGIN A DEUX ROUES**

Cette étude se situe dans le cadre des deux villes principales que sont Ouagadougou et Bobo-Dioulasso.

#### **Paragraphe 1- Statistiques des ventes d'engin à deux roues de 1995 à 1997**

1995	1996	1997	TOTAL
9 001	12 318	18 711	40 030

Source : Maisons de commercialisation des deux roues

Progression 1996 par rapport à 1995 :  $12318/9001 \times 100 = 136,85$  soit 36,85 %

Progression 1997 par rapport à 1996 :  $18711/12318 \times 100 = 151,90$  soit 51,90 %

Progression moyenne :  $(36,85 + 51,90)/2 = 44,38$  %

La durée moyenne de vie d'un engin à deux roues constatée au Burkina Faso est de dix ans. En tenant compte de cet état de fait, et en prenant comme point de départ l'année 1995, nous allons faire des prévisions de 1998 jusqu'à l'an 2005 sur la base du tarif de lancement de l'UAB ; la plus faible prime étant de 12 000 F CFA

#### Année 1998 :

Nombre total d'engins à deux roues de 1995 à 1997 : 40 030 (cf statistiques des ventes)

Masse probable de prime pour l'année 1998 :  $12\ 000\ \text{F CFA} \times 40\ 030 = 480\ 360\ 000\ \text{F CFA}$

#### Année 1999 :

Progression de l'effectif au cours de l'année 1998 :  $18\ 711 \times 44,38\ \% = 8\ 304$

Effectif prévisionnel pour l'année 1998 :  $18\ 711 + 8\ 304 = 27\ 015$

Effectif prévisionnel au 31/12/1998 :  $40\ 030 + 27\ 015 = 67\ 045$

Masse probable de prime pour l'année 1999 :  $12\ 000\ \text{F CFA} \times 67\ 045 = 804\ 540\ 000\ \text{F CFA}$

Année 2000 :

Progression de l'effectif au cours de l'année 1999 :  $27\,015 \times 44,38\% = 11\,989$

Effectif prévisionnel pour l'année 1999 :  $27\,015 + 11\,989 = 39\,004$

Effectif prévisionnel au 31/12/1999 :  $67\,045 + 39\,004 = 106\,049$

Masse probable de prime pour l'an 2000 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 106\,049 = 1\,272\,588\,000 \text{ F CFA}$

Année 2001 :

Progression de l'effectif au cours de l'an 2000 :  $39\,004 \times 44,38\% = 17\,310$

Effectif prévisionnel pour l'an 2000 :  $39\,004 + 17\,310 = 56\,314$

Effectif prévisionnel au 31/12/2000 :  $106\,049 + 56\,314 = 162\,363$

Masse probable de prime pour l'an 2001 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 162\,363 = 1\,948\,356\,000 \text{ F CFA}$

Année 2002 :

Progression de l'effectif au cours de l'an 2001 :  $56\,314 \times 44,38\% = 24\,992$

Effectif prévisionnel pour l'an 2001 :  $56\,314 + 24\,992 = 81\,306$

Effectif prévisionnel au 31/12/2001 :  $162\,363 + 81\,306 = 243\,669$

Masse probable de prime pour l'an 2002 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 243\,669 = 2\,924\,028\,000 \text{ F CFA}$

Année 2003 :

Progression de l'effectif au cours de l'an 2002 :  $81\,306 \times 44,38\% = 36\,084$

Effectif prévisionnel pour l'an 2002 :  $81\,306 + 36\,084 = 117\,390$

Effectif prévisionnel au 31/12/2002 :  $243\,669 + 117\,390 = 361\,059$

Masse probable de prime pour l'an 2003 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 361\,059 = 4\,332\,708\,000 \text{ F CFA}$

Année 2004 :

Progression de l'effectif au cours de l'an 2003 :  $117\,390 \times 44,38\% = 52\,098$

Effectif prévisionnel pour l'an 2003 :  $117\,390 + 52\,098 = 169\,488$

Effectif prévisionnel au 31/12/2003 :  $361\,059 + 169\,488 = 530\,547$

Masse probable de prime pour l'an 2004 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 530\,547 = 6\,366\,564\,000 \text{ F CFA}$

Année 2005 :

Progression de l'effectif au cours de l'an 2004 :  $169\,488 \times 44,38\% = 75\,219$

Effectif prévisionnel pour l'an 2004 :  $169\,488 + 75\,219 = 244\,707$

Effectif prévisionnel au 31/12/2004 :  $530\,547 + 244\,707 = 775\,254$

Masse probable de prime pour l'an 2005 :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 775\,254 = 9\,303\,048\,000 \text{ F CFA}$

**Remarque :** Il faut noter que ces calculs ne prennent pas en compte les engins à deux roues acquis avant 1995 et qui seront en circulation jusqu'en l'an 2005.

Ces chiffres nous démontrent que le marché d'assurance des deux roues au Burkina Faso est porteur. Cependant, pour qu'une personne souscrive une assurance quelconque, il faut qu'elle sache qu'elle peut à tout moment être frappée par un péril éventuel. Qu'en-est-il de ce péril pour les usagers des deux roues ?

### **Paragraphe 2- Statistiques des accidents de la circulation de 1995 à 1997**

1995	1996	1997	TOTAL
4 544	4 778	5 545	14 867

Source : Brigade Nationale de Sapeurs Pompiers

Selon la source citée, les accidents de la circulation impliquant les deux roues sont estimés à 65 % du total. Ainsi, nous aurons :

1995	1996	1997	TOTAL
2 954	3 106	3 604	9 664

#### **I- Commentaire**

Progression de 1996 par rapport à 1995 :  $3\ 106/2\ 954 \times 100 = 105,15$  soit 05,15 %

Progression de 1997 par rapport à 1996 :  $3\ 604/3\ 106 \times 100 = 116,03$  soit 16,03 %

Bien que la survenance d'un accident soit aléatoire, nous pouvons, au vu des données ci-dessus, supposer que le nombre de ces accidents ira en croissant ; ceci du fait de l'accroissement du nombre des engins à deux roues et du nombre des habitants, entraînant du même coup un accroissement du risque. La progression moyenne serait de :  $(05,15+16,03)/2 = 10,59$  % soit environ 11 %.

#### **II- Impact d'un accident de la circulation sur les finances d'un burkinabè moyen**

Le revenu moyen par an et par habitant selon les estimations de la Banque Mondiale, rapport 1996, est de 300 USD, soit environ 165 000 F CFA

Les conséquences financières d'un accident de la circulation sont en général relativement plus élevées, surtout en matière de responsabilité civile. Alors, lorsque l'on est l'auteur d'un accident de la circulation, l'on peut être amené à déboursier une forte somme d'argent pour réparer le préjudice causé à autrui de par sa faute. L'utilisateur des deux roues devrait pouvoir se décharger des conséquences pécuniaires d'un accident de la circulation sur un assureur.

Par ailleurs du fait de l'inflation, le prix des engins est de plus en plus élevé. Exemple : un vélomoteur neuf vaut 1 500 000 F CFA, et un cyclomoteur neuf vaut 500 000 F CFA

Au vu de ces deux données statistiques, nous déduisons que la demande d'assurance pour les deux roues existe et est viable, car le nombre des deux roues va en croissant, et le besoin de protection se fait de plus en plus grand.

Face à cette demande, quelle analyse pouvons nous faire de l'offre sur le marché ?

## **Section 2- L'ETAT DE L'OFFRE SUR LE MARCHE**

### **Paragraphe 1- Situation du marché avant le lancement du contrat SEROM**

Malgré l'obligation d'assurance qui pesait sur les conducteurs d'engins à deux roues, les intéressés ne souscrivaient aucune assurance, d'autant plus que le contrôle de police en la matière est inexistant. Les seules personnes qui souscrivaient étaient les expatriés et certaines sociétés. La garantie alors commercialisée sur l'ensemble du marché était la responsabilité civile. N'y étant pas contraints dans la pratique, les conducteurs d'engins à deux roues ne s'y intéressaient pas, le contrat en lui-même ne prenant pas en compte toutes les réalités sociales. C'est tenant compte de ces aspects que l'UAB a conçu son contrat « package » dénommé SEROM.

### **Paragraphe 2- Analyse du contrat SEROM**

#### **I- Les garanties du contrat SEROM**

En rappel, notons que SEROM est l'abréviation de « Sécurité Routière Mobylette ». Le contrat SEROM comporte sept garanties qui peuvent être regroupées en quatre groupes :

##### **1) La garantie Responsabilité Civile**

Elle prend en compte à la fois les dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers par l'assuré ou toute personne ayant la garde ou la conduite de l'engin assuré, ou par des objets tombants ou par la personne transportée. Il est adjoint à cette garantie, la défense-recours. Elle permet en cas d'accident garanti, la défense de l'assuré devant les juridictions compétentes, ou le recours au profit de l'assuré pour les préjudices corporels et/ou matériels subis par lui et causés par un tiers identifiable.

##### **2) Les garanties liées à la personne du conducteur**

Il s'agit ici en fait de l'individuelle accident circulation routière qui comprend : le décès, l'invalidité permanente partielle et les frais médicaux. Ces garanties ont été insérées dans le contrat

surtout pour tenir compte du fait que la presque totalité des conducteurs d'engin à deux roues ne portent pas de casque, et qu'une chute peut entraîner de graves conséquences corporelles pour eux.

### **3) L'assistance financière**

Cette garantie concerne l'engin assuré et impliqué dans l'accident. Elle s'apparente à la traditionnelle garantie tierce collision. Elle prend en charge les réparations de l'engin dans les cas limitativement énumérés ci-dessous :

- collision avec tout véhicule terrestre à moteur dont le propriétaire ou le gardien est un tiers identifié ;
- collision avec un animal dont le propriétaire ou le gardien est un tiers identifié ;
- collision avec un piéton, cycliste ou cavalier identifié.

### **4) La caution hospitalière**

La nouveauté dans ce contrat réside en la septième garantie qui tient compte d'une réalité sociale dans nos hôpitaux. En effet, un accidenté admis à l'hôpital peut se trouver dans deux situations : soit qu'il est conscient, mais ne dispose pas d'argent sur lui pour l'achat des premiers soins, soit qu'il est inconscient et n'a également pas d'argent sur lui. Aucune structure dans nos hôpitaux ne permet la prise en charge dans ces conditions. Il arrive alors que des accidentés meurent, leur famille, même solvable, n'ayant pas été informée à temps.

C'est ainsi que la garantie caution hospitalière du contrat permet la prise en charge directement sous forme d'avance des frais de premiers soins, et permet d'informer la famille de l'assuré dès l'admission de celui-ci à l'hôpital.

La mise en place d'un tel dispositif a nécessité :

- la confection de cartes d'identification pour les assurés ;
- et la mise en place de conventions entre la compagnie et les hôpitaux nationaux, avec installation de permanence dans le service des urgences. Cette permanence est assurée par des agents de l'UAB qui contrôlent et délivrent la prise en charge.

Il faut noter que la compagnie a introduit dans ce contrat des plafonds de garantie avec possibilité de reconstitution moyennant surprime. Seule la garantie responsabilité civile dommages corporels est illimitée. Mais les plafonnements proposés sont assez intéressants.

## **II- La tarification**

La formule forfaitaire a été adoptée en fonction des moyens des uns et des autres. Les primes sont par option, tenant compte du montant des capitaux et de la cylindrée de l'engin.

L'articulation est la suivante :

- l'option I : 12.000 F CFA TTC
- l'option II : 17.000 F CFA TTC
- l'option III : 22.000 F CFA TTC
- l'option IV : 32 000 F CFA TTC

A travers notre analyse, nous constatons que le contrat SEROM va au-delà du cadre restreint de la responsabilité civile. Son approche multirisque lui permet d'englober l'ensemble des aspects de situation d'accident, et prend en compte les réalités sociales du Burkina. En effet, dans notre pays :

- Les routes dans nos plus grandes villes que sont Ouagadougou et Bobo-Dioulasso, sont étroites. Et sur ces routes circulent et les automobilistes et les conducteurs d'engin à deux roues qui sont en nombre important.

- Le permis de conduire n'est pas rendu obligatoire pour le conducteur d'engin à deux roues qui par la même occasion ignore tout du code de la route.

- Ces conducteurs ne portent presque jamais de casque. Les quelques rares personnes qui le font sont des expatriés.

Dans un tel contexte, la survenance d'un accident est non seulement beaucoup plus fréquente, mais aussi présente des conséquences graves. Un accident entraînera des dommages matériels et/ou corporels de part et d'autre. A cela s'ajoutent les problèmes de prise en charge même de l'accidenté. Pour toutes ces raisons, nous pouvons affirmer que le contrat SEROM en lui-même constitue un contrat d'avenir.

Cependant, les données actuelles du chiffre d'affaires viennent en contradiction de cette affirmation. Quelles sont ces données et quelles peuvent en être les causes ?

## Chapitre II- APPROCHE DES BLOCAGES AU CONTRAT SEROM

### Section 1- ETAT DES SOUSCRIPTIONS SEROM AU 31/07/98

Mois	1997			1998		
	Ouagadou- gou	Bobo- Dioulasso	Total	Ouaga- dougou	Bobo- Dioulasso	Total
Janvier				1 041 145	253 727	1 294 872
Février				794 097	44 364	838 461
Mars				1 344 283	78 182	1 422 465
Avril				294 639	11 091	305 730
Mai				60 000	11 091	71 091
Juin				85 727	4 545	90 272
Juillet				206 103	67 091	273 194
Août	133 092	-	133 092			
Septembre	1 767 094	959 272	2 726 366			
Octobre	1 366 912	958 367	2 325 279			
Novembre	2 737 137	553 272	3 290 409			
Décembre	897 729	26 727	924 456			
	6 901 964	2 497 638	9 399 602	3 825 994	470 091	4 296 085

#### Commentaire :

Selon le raisonnement adopté au chapitre I, section 1, paragraphe 1, la masse probable de prime pour l'année 1997 est de :  $12\,000 \text{ F CFA} \times 21\,319 = 255\,828\,000 \text{ F CFA}$ . Ce montant ne prenant en compte que les acquisitions de mobylettes des années 1995 et 1996. Tenant compte de la date de lancement du produit le 28/08/97, on aurait pu atteindre au moins au 31/12/1997 le chiffre de 85 276 000 F CFA soit le tiers de 255 828 000 F CFA. Vu l'évolution du chiffre d'affaires au cours des sept premiers mois de l'année 1998, nous pouvons presque affirmer que nous serons loin du compte au 31/12/1998.

Ces chiffres nous interpellent à regarder de plus près les moyens adoptés pour la commercialisation du contrat SEROM.

#### **Section 2- Les moyens de commercialisation mis en œuvre**

Nous avons regroupé ces moyens en deux parties que nous intitulons : les moyens passifs et les moyens actifs.

Nous classons dans le premier groupe : les insertions publicitaires dans la presse écrite, les spots radio et télé, les plaquettes, le mailing. Beaucoup de moyens y ont été consacrés, environ 80% du budget publicité de ce contrat.

Les 20% restants constituent le second groupe qui est axé sur un réseau commercial récent de quinze personnes.

Ces moyens de commercialisation demeurent essentiellement passifs ; or, l'on n'a jamais vu un grand nombre de personnes se bousculer aux portes d'une compagnie d'assurances le lendemain de la diffusion par exemple d'un spot télé sur un contrat.

En dehors des moyens de commercialisation, les primes SEROM bien que assez réduites peuvent aussi constituer un blocage à la vente du contrat.

Dans notre troisième chapitre, nous faisons des propositions en vue d'une maximisation des ventes du contrat SEROM.

### **Chapitre III - ESQUISSES DE SOLUTIONS POUR LA MAXIMISATION DES VENTES DU CONTRAT SEROM**

Nous partons sur cette base selon laquelle pour augmenter les ventes du contrat SEROM, il faut d'une part intéresser davantage le public au produit, et d'autre part intéresser le réseau commercial à la vente de ce produit .

#### **Section 1- INTERESSER DAVANTAGE LE PUBLIC AU PRODUIT**

##### **Paragraphe 1- La vente par le réseau commercial**

Nous retenons de Monsieur Ambroise ABEGA FOUUDA, professeur Marketing de l'Assurance Vie, les constats suivants :

- 1) « Les gens n'aiment pas lire ; et lorsqu'ils consentent à le faire, ils parcourent la lettre d'offre ou le prospectus de façon rapide et distraite... »
- 2) « Les gens n'aiment pas écrire non plus : que de fois l'on s'est promis de répondre à un ami, et des mois plus tard, l'on retrouve sa lettre sous un lot de dossiers, à plus forte raison répondre à un commerçant qui en veut à votre argent... »
- 3) « Une lettre ou un prospectus ne répond pas aux objections du client comme le ferait un agent : c'est pour cette raison qu'ils sont parfois « classés » sans ménagement ... dans une poubelle ! le prospect, acheteur potentiel n'ayant pas eu de réponse à ses préoccupations... »
- 4) « Le prospect africain obéit mieux à son cœur qu'à sa tête, et sa motivation de souscrire provient d'une émotion, d'une inquiétude de l'esprit... Les gens surtout en Afrique aiment être poussés à l'action par quelque insistance... »

Ce dernier constat, à notre avis, plus important, montre qu'il faut beaucoup plus privilégier le contact direct. Et le meilleur moyen pour cela, c'est la vente par l'intermédiaire des vendeurs professionnels communément appelés agents commerciaux. Cette solution a bien été prise en compte par la compagnie, mais, à notre avis, de façon timide. Car, quinze personnes ne peuvent à elles seules accomplir cette tâche. Si l'UAB aujourd'hui est la première compagnie Vie du marché, c'est grâce à son réseau commercial. Il faut arriver à une forte réduction de la publicité dite passive, et à la maximisation de la vente par l'intermédiaire des commerciaux . A la limite maintenir un spot télé de façon épisodique qui du reste devrait être révisé. En effet, le présent spot télé confine le public cible à la tranche des jeunes, or ce public va au-delà.

Les raisons du choix des vendeurs professionnels sont multiples :

- Comme nous l'avons dit, ce type de vente permet un contact direct entre vendeur et prospect. Le vendeur professionnel est le représentant de la compagnie pour laquelle il présente les produits, et sa rencontre avec le prospect donne à celui-ci un sentiment de sécurité.

- Le vendeur, à la différence du spot télé ou radio, du prospectus ou de la lettre, est vivant et a la faculté de pouvoir s'adapter selon la situation du moment. Il peut répondre aux objections du prospect. Il est très fréquent d'entendre des prospects dire à la suite d'une proposition de souscription : « Je vais réfléchir », « J'ai des engagements »...

- Nous disions tantôt en citant Monsieur Ambroise ABEGA FOU DA que le prospect africain en général obéit mieux à son cœur qu'à sa tête. Et pour l'amener à « réfléchir » avec son cœur en vue de souscrire, il faut la présence d'un vendeur qui va provoquer cette inquiétude de l'esprit. C'est ainsi que celui-ci cherchera à choquer lorsqu'il répondra au prospect qui voudra par exemple réfléchir : « Et si maintenant en rentrant à la maison sur votre mobylette, vous provoquez un accident ou que vous en êtes victime, que ferez-vous ? Avez-vous suffisamment d'argent de côté pour y faire face ? » La réponse à cette question est difficile lorsque l'on sait que l'africain a généralement en charge en plus de la famille nucléaire, les parents, les beaux parents, les frères et soeurs et autres cousins.

Il n'est pas superflu d'adjoindre à cette méthode, des points qui faciliteront les souscriptions tels qu'une meilleure accessibilité à la prime, et une application de l'effectivité de l'obligation d'assurance pour les deux roues.

### ***Paragraphe 2- L'accessibilité à la prime***

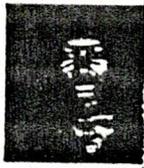
Ce que nous proposons dans ce cas ci, ce sont des aménagements dans les primes fixées pour permettre aux assurés de ne pas en sentir le poids.

#### ***I- Possibilité de fractionnement de la prime***

Cette technique est utilisée au niveau de l'assurance automobile pour permettre à ceux qui ne peuvent pas payer la prime annuelle en une seule fois, de pouvoir quand même disposer d'une assurance. Dès lors, le fractionnement de la prime donne droit à l'octroi des garanties proportionnellement à la période fractionnée. Nous pouvons transposer cette technique dans le contrat SEROM. Mais, compte tenu du fait que les primes ne sont pas assez élevées, les fractionnements suivants peuvent être considérés :

Primes annuelles	Année				Année		Année	
	3 mois 30%	3 mois 30%	3 mois 20%	3 mois 20%	6 mois 60%	6 mois 40%	9 mois 80%	3 mois 20%
10 000	3 000	3 000	2 000	2 000	6 000	4 000	8 000	2 000
15 000	4 500	4 500	3 000	3 000	9 000	6 000	12 000	3 000
20 000	6 000	6 000	4 000	4 000	12 000	8 000	16 000	4 000
30 000	9 000	9 000	6 000	6 000	18 000	12 000	24 000	6 000

Sur chaque prime annuelle, une somme de 2 000 F CFA est prévue pour les droits d'adhésion servant à l'établissement de la carte d'assuré SEROM. Ce montant sera maintenu et payé en une seule fois lors du premier fractionnement. Cependant, en cas de fractionnement de la prime donnant lieu également à fractionnement de la période de garantie, un problème apparaît, celui de l'établissement de la carte. Nous maintenons l'établissement d'une seule carte pour tous les fractionnements sur une période d'un an. Pour s'adapter à la situation du moment, quelques aménagements peuvent être faits sur la carte comme suit :

 <b>UNION DES ASSURANCES DU BURKINA</b> <b>CARTE d'ASSURE SEROM</b> Sécurité Routière Mobylette		<b>ECHÉANCES</b>			
		30/11/98	28/02/99	31/05/99	30/08/98
Nom : OUEDRAOGO Prénom : AMINATA CATHERINE Né(e) le : 20/05/56 Groupe sanguin : O+ N° police : P-15-1204500 Option : 1 Echéance : 31/08/98 Personne à prévenir en cas d'accident : tél : 44 35 28 <b>KONATE SEKOU OLIVIER</b>					

La carte prévoit une date d'effet, et les petits « papillons » à sa droite prévoient chacun une date d'échéance suivie de la signature du Directeur Général. Sur chaque carte prévoyant des fractionnements, les papillons atteindront le nombre de quatre pour les fractionnements de 03 mois, et le nombre de deux pour les fractionnements de 06 mois et de 09 et 03 mois. L'assuré qui aura opté pour le fractionnement de la prime, devra respecter les délais pour éviter de payer plus d'une fois au cours d'une même année les droits d'adhésion de 2 000 F CFA. En d'autres termes, l'assuré qui aura souscrit par exemple pour 03 mois, du 31/08/98 au 30/11/98, devra au plus tard le 30/11/98 faire renouveler sa garantie pour la période du 01/12/98 au 28/02/99. Passé ce délai, il sera considéré en renouvellement annuel et devra donc payer en plus les 2 000 F CFA.

## II- Les modes de paiement

Le seul mode de paiement qui existe actuellement c'est le paiement en espèces ou par chèque à la souscription du contrat.

Nous pouvons envisager le paiement par ordre irrévocable de virement donné par l'assuré lui-même. Ce mode de paiement a l'avantage de permettre la souscription immédiate du contrat et le paiement ultérieur de la prime, en fin de mois par exemple. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, il ne s'agit pas ici d'une assurance à crédit, car il est possible de faire coïncider la date d'effet avec celle de virement effectif de la prime. Ainsi, pour les fonctionnaires, le virement pourra être fait à partir de leur compte au trésor, et pour les travailleurs du privé à partir de leur compte en banque. Cet ordre pourra aussi être adressé directement à l'employeur du travailleur du privé pour un prélèvement à la source.

Ce mode de paiement pourrait très bien être couplé avec le système de fractionnement. Il s'agira pour l'assuré de signer un ordre comprenant autant de virements que de fractionnements. Au constat de l'effectivité de chaque virement, la garantie sera mise en vigueur pour la période fractionnée correspondante.

### ***Paragraphe 3- Application de l'effectivité de l'obligation d'assurance pour les deux roues***

Comme mentionné dans notre introduction à la seconde partie, l'obligation d'assurance existe bien pour les deux roues en la garantie responsabilité civile. Mais ce texte n'a jamais été appliqué aux conducteurs des deux roues. L'application de l'effectivité de ce texte donnera certainement un coup de pouce à l'assurance des deux roues et par la même occasion au contrat SEROM. Il s'agit d'une longue bataille auprès des autorités compétentes et qui devra impliquer le comité des sociétés d'assurance du pays.

Nous avons présenté le réseau commercial comme essentiel dans la vente du produit SEROM, même s'il faut y adjoindre des mesures incitatives. Il est donc important de pouvoir intéresser effectivement ce réseau à la vente du produit.

## ***Section 2- INTERESSER LE RESEAU A LA VENTE DU CONTRAT SEROM***

Pour que l'agent commercial puisse s'intéresser au produit et y croire, il lui faut une bonne organisation en passant par la formation, et un commissionnement intéressant.

### ***Paragraphe 1- Formation et organisation du réseau de vente***

L'UAB, dans ce domaine, a acquis une solide expérience, notamment avec son réseau d'agents commerciaux Vie. Il suffira de transplanter cette expérience au niveau du réseau SEROM.

Il s'agit de permettre aux commerciaux , à l'issue de la formation, de pouvoir expliquer ce que renferme le contrat qu'ils vont vendre, ses avantages, de même que son fonctionnement. Il s'agit également de les organiser en équipes avec à la tête de chacune un chef pour l'exercice de leurs tâches de production. Et il faut leur faire prendre conscience de leur chance de succès dans cette activité.

### **Paragraphe 2- Le commissionnement**

Le commissionnement est un point sensible dans un système de vente par intermédiaire ; car comme le dit l'adage, « on ne peut mobiliser un homme qu'autour de ses intérêts ».

Le système de commissionnement actuel s'articule comme suit :

Options	Primes de base hors taxes	Taux de commissionnement	Commissions brutes	Commissions nettes de la taxe de 2%
I	8 591	5 %	429	421
II	13 136	5 %	656	643
III	17 682	5 %	884	867
IV	26 772	5 %	1 338	1 312

Pour un contrat de l'option I souscrit, l'agent commercial se retrouve avec 421 F CFA de commission. Quand l'on sait qu'il est souvent difficile d'avoir le consentement du prospect dès le premier contact, et qu'il faut multiplier les rendez-vous, l'on comprend aisément que ce montant peut ne pas couvrir les frais de déplacement de l'agent. Ceci est un motif de découragement pour l'agent qui ne peut pas se donner à fond dans sa tâche de production. En tenant compte des différentes primes, nous proposons un relèvement du taux de commissionnement de la façon suivante :

Options	Primes de base hors taxes	Nouveau taux de commissionnement	Commission brute	Commission nette de la taxe de 2 %
I	8 591	10 %	863	846
II	13 136	10 %	1 314	1 288
III	17 682	10 %	1 768	1 733
IV	26 772	10 %	2 677	2 623

La compagnie conservera ainsi selon les options les primes de risque suivantes, déduction faite de la commission, du coût d'acte, de la taxe et des frais d'adhésion :

- I : 7 728 F CFA
- II : 11 822 F CFA
- III : 15 914 F CFA
- IV : 24 095 F CFA

Tenant compte de la première option, le marché aurait pu disposer en 1998 pour couvrir les sinistres éventuels, de la somme de :  $7\,728 \text{ F CFA} \times 40\,300 = 309\,351\,840 \text{ F CFA}$ . Ce montant est en deçà de la réalité, car ne prenant en compte qu'une partie des engins à deux roues en circulation.

Notons que la sinistralité réelle du contrat SEROM au 31 juillet 1998 est la suivante :

	1997 (du 28 août au 31/12/1997)	1998 (du 1 <sup>er</sup> janvier au 31 juillet 1998)
Paiements	53 643	1 409 292
PSAP	665 857	2 550 348
Charge totale de sinistre	719 500	3 959 640
Primes acquises	2 998 589	5 847 688
S / P (sinistres à primes)	23,99 %	67,71 %

Cette sinistralité dans l'ensemble, bien que réalisée sur un portefeuille d'assurés réduit, est bonne quoiqu'il faille observer ces données sur une période d'environ 5 ans.

Selon la progression moyenne des accidents de la circulation donnée antérieurement, l'on pourrait atteindre au 31/12/1998 :  $3\,604 \times 1,11 = 4\,000$  accidents impliquant les deux roues. Supposons que dans 50 % des cas le motocycliste soit mis en cause. Alors, l'on devrait déboursier selon le coût moyen de sinistre contrat SEROM donné par le service sinistres :  $100\,000 \text{ F CFA} \times (50 \% \times 4\,000) = 200\,000\,000 \text{ F}$ . Cette situation est exagérée, car dans la pratique, plus de la majorité des procès-verbaux de police constatant des cas d'accident impliquant un engin à deux roues et une automobile, est en défaveur de l'automobiliste.

L'important dans nos hypothèses, c'est de pouvoir jouer sur l'effet de masse.

### **Section 3- Autre possibilité de maximisation des ventes du contrat SEROM**

Il s'agit de l'institution d'une convention entre l'assureur et les vendeurs d'engins à deux roues sur le marché, et consistant à inclure dans le prix de l'engin la prime d'assurance, le commerçant vendant ainsi l'engin assurance comprise. Ici, le vendeur est considéré comme un intermédiaire, et donc commissionné au même titre que les agents commerciaux. Ce procédé a l'avantage de donner à l'acquéreur un premier réflexe en faveur de sa protection par le biais de l'assurance.

## CONCLUSION GENERALE

Au terme de notre rapport d'études et de stage, nous réaffirmons que l'importance de l'assurance n'est plus à démontrer.

Cependant, l'assureur ne devrait pas resté figé aux contrats traditionnels commercialisés par toutes les compagnies d'assurances. L'assureur doit être créatif, et être perpétuellement à la recherche des moyens pour s'adapter au contexte du pays dans lequel il est implanté tout en assurant le maximum de protection aux assurés.

A ce titre, l'initiative de l'UAB est à saluer.

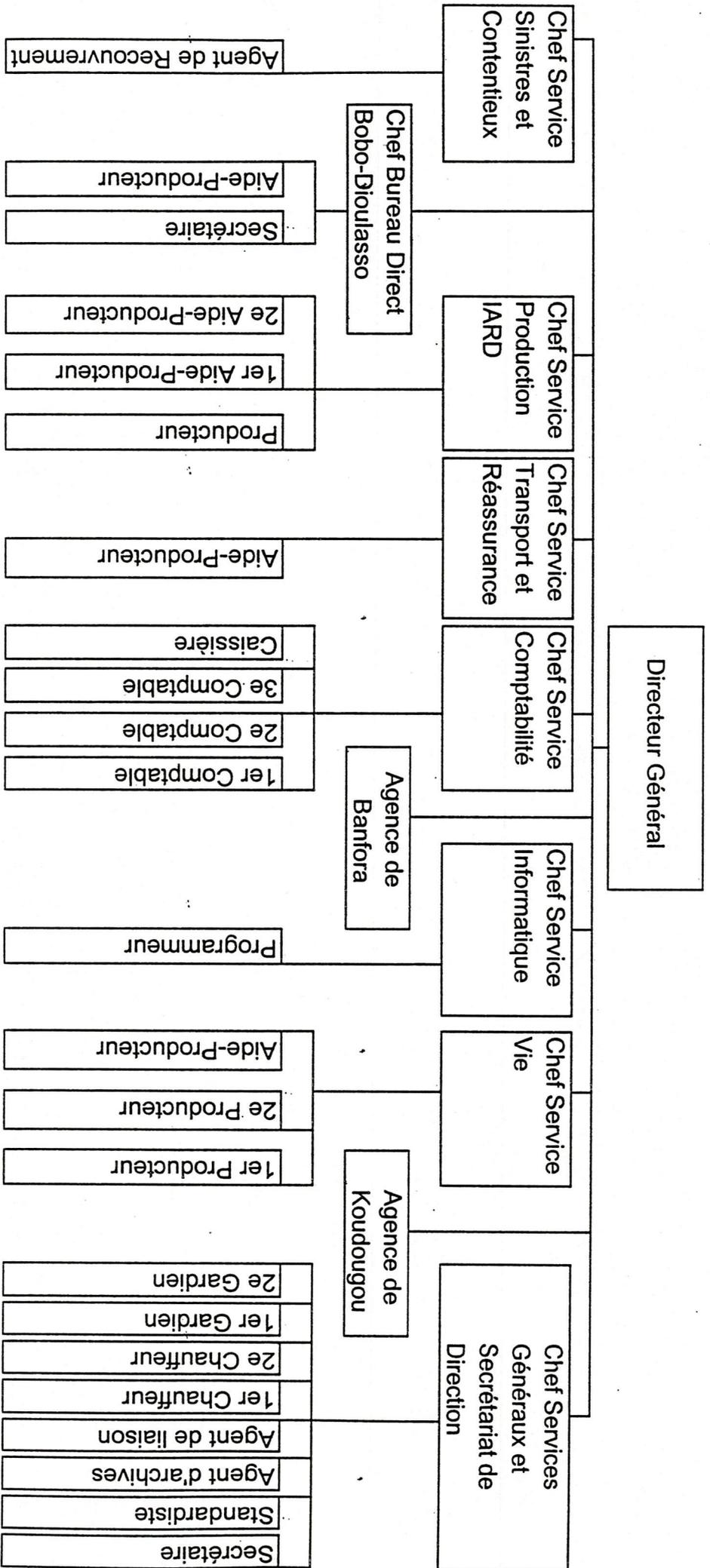
Pour notre part, nous pensons que le contrat SEROM, avec certains aménagements proposés, peut être un contrat phare pour l'UAB et pour le Burkina Faso. Tout porte à le croire. En effet, la concurrence l'a d'ailleurs pressenti, car deux mois après le lancement du contrat SEROM celle-ci réagissait et lançait un contrat destiné également aux deux roues.

Les aménagements proposés portent notamment sur :

- la constitution d'un réseau commercial bien étoffé et bien organisé,
- l'organisation d'une meilleure accessibilité à la prime,
- l'application de l'effectivité de l'obligation d'assurance pour les deux roues,
- l'application d'un commissionnement intéressant pour les agents commerciaux,
- l'introduction de la prime d'assurance dans le prix de vente de l'engin.

Avec le nombre important de vélo également en circulation dans les villes de Ouagadougou et de Bobo-Dioulasso, il serait judicieux de penser à créer un contrat « individuelle accident » pour la protection de la personne du cycliste.

**ORGANIGRAMME  
DE L'UNION DES ASSURANCES DU BURKINA  
AU 1ER SEPTEMBRE 1998**



Source : Union des Assurances du Burkina

EVOLUTION ET REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'UNION DES ASSURANCES DU BURKINA PAR BRANCHE

Annexe n° 2

Branches	1994		1995		1996		1997	
	Montants	% du chiffre d'affaires	Montants	% du chiffre d'affaires	Montants	% du chiffre d'affaires	Montants	% du chiffre d'affaires
Incendie et Risques annexes	114 845 289	11,82	146 903 323	10,95	134 230 594	7,61	152 644 415	7,67
Accidents et Risques Divers	16 968 857	1,75	21 759 612	1,62	29 685 824	1,68	24 763 798	1,24
Automobile	372 628 392	38,35	496 278 050	36,99	732 503 053	41,51	870 958 847	43,78
Deux roues	661 289	0,07	1 101 354	0,08	751 753	0,04	10 529 792	0,53
Responsabilités Civiles Diverses	9 835 268	1,01	14 332 821	1,07	18 948 768	1,07	28 225 907	1,42
Transport	110 298 553	11,35	208 608 425	15,55	285 199 584	16,16	191 468 286	9,62
Vie	346 524 958	35,66	452 504 378	33,73	563 434 509	31,93	710 982 381	35,74
Total	971 762 606	100,00	1 341 487 963	100,00	1 764 754 085	100,00	1 989 573 426	100,00

Source : Union des Assurances du Burkina

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU MARCHE BURKINABE DES ASSURANCES PAR COMPAGNIE  
 ANNEES : 1994; 1995; 1996 ET 1997

Annexe n° 3

IARDT.

Années / Compagnies	1994		1995		1996		1997	
	Montant	% du chiffre d'affaires						
SONAR	2 800 633 854	54,98	3 198 116 305	52,17	3 834 216 830	49,89	4 080 908 440	49,97
FONCIAS	1 668 420 643	32,75	2 042 790 000	33,33	2 649 847 000	34,48	2 807 197 756	34,37
UAB	625 237 648	12,27	888 983 585	14,50	1 201 319 576	15,63	1 278 591 045	15,66
TOTAL	5 094 292 145	100,00	6 129 889 890	100,00	7 685 383 406	100,00	8 166 697 241	100,00

VIE

Années / Compagnies	1994		1995		1996		1997	
	Montant	% du chiffre d'affaires	Montant	% du chiffre d'affaires	Montant	% du chiffre d'affaires	Montant	% du chiffre d'affaires
UAB	346 500 000	36,15	452 500 000	34,47	563 430 000	39,13	710 982 381	41,11
FONCIAS	354 953 666	37,03	504 794 782	38,46	435 212 983	30,22	453 763 000	26,24
SONAR	257 139 132	26,82	355 313 715	27,07	441 376 103	30,65	564 545 387	32,65
TOTAL	958 592 798	100,00	1 312 608 497	100,00	1 440 019 086	100,00	1 729 290 768	100,00

Source : Comité des Sociétés d'Assurances du Burkina Faso (CSA-BF)