

**CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES
MARCHES D'ASSURANCES (CIMA)**

BP : 2750 – Tél : (241)44.37.79 – Fax (241) 73.42.88

Email : cima@cima-afrique.org

Libreville / République du Gabon

INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)

Institution spécialisée autonome de la CIMA

BP : 1575 – Tél : (237)22.20.71.52 – Fax (237) 22.20.71.51

Email: iaa@iiacameroun.com – www.iiacameroun.com

Yaoundé / République du Cameroun

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

(Cycle II 13^{ème} promotion 2016-2018)

THEME :

**LA PROBLÉMATIQUE DE
COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES
INCENDIE : CAS DE LA CAISSE NOUVELLE
D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE DU MALI
CNAR**



PRÉSENTÉ ET SOUTENU PAR :

Monsieur Diakaridia BERTHE

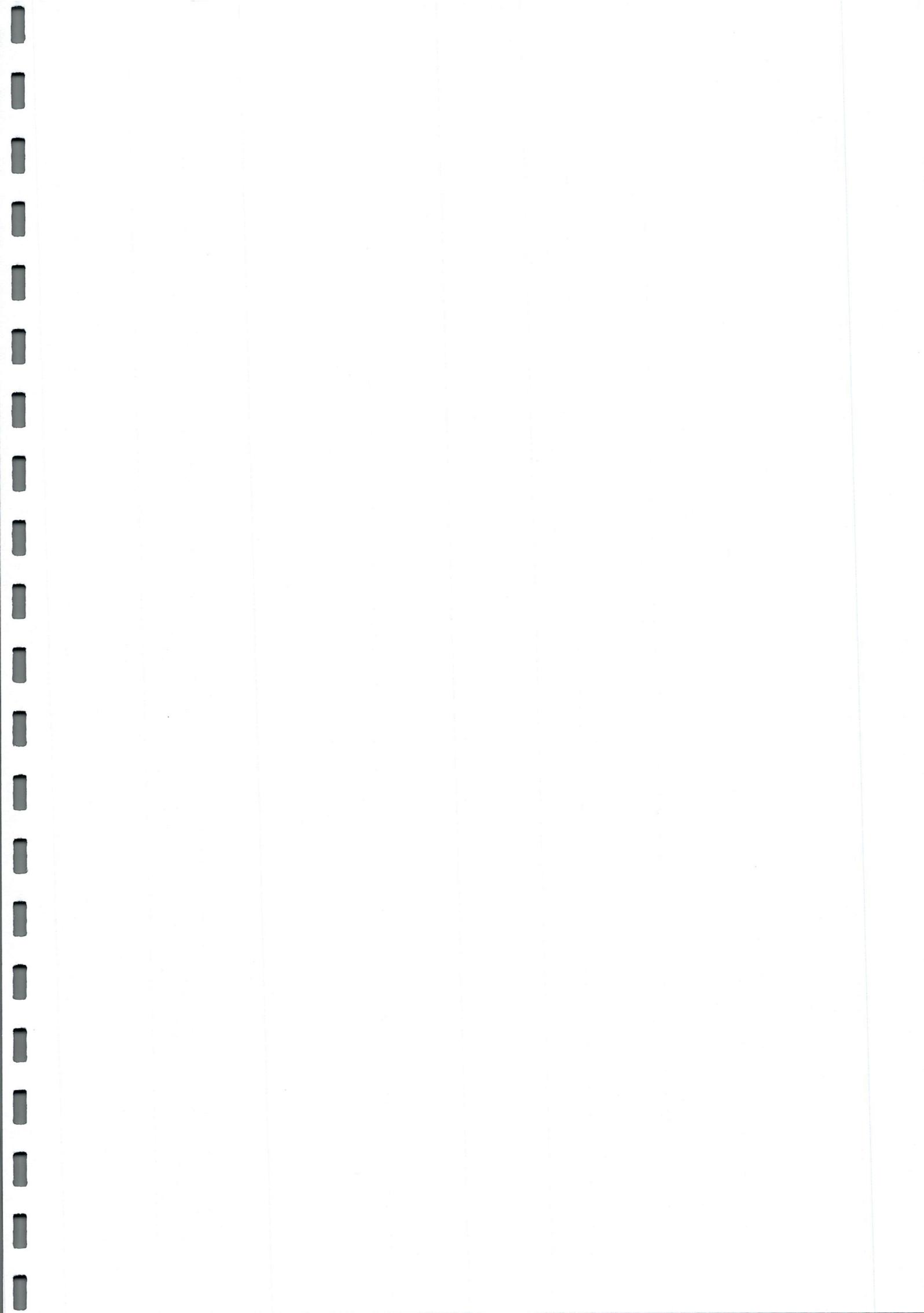
Etudiant MST-A

SOUS LA DIRECTION DE :

Monsieur Gaoussou SANGARÉ

Directeur de Production, Réassurance
et Coassurance

Novembre 2018



DÉDICACES

- ✚ A feu Aminata KANTE « ma grand-mère » décédée le 15 septembre 2017, pendant que j'étais à Yaoundé, que la miséricorde et la bénédiction d'ALLAH soient sur lui ;
- ✚ A ma tante Assitan COULIBALY, celle qui m'a montré le chemin de l'école et assuré mon éducation ;
- ✚ A ma Maman Mariam COULIBALY;
- ✚ A mon oncle Abdoulaye BERTHE ;
- ✚ A mon Papa Bourama BERTHE ;
- ✚ A toute ma famille.

REMERCIEMENTS

Nous remercions tout d'abord ALLAHOU le tout miséricordieux le très miséricordieux pour ses biens faits sur nous, que la Paix et Salut soient sur son messager MOHAMAD (PSL), ensuite ma chère patrie le Mali, bénie soit elle.

Nos sincères remerciements à :

- ✚ Monsieur Urbain Philippe ADJANON, Directeur Général de l'Institut International des Assurances de Yaoundé ;
- ✚ Monsieur Dembo DANFHAKA, Directeur des études de l'institut International des Assurances, et tout le corps professoral pour leur encadrement ;
- ✚ Monsieur Mady DIALLO, Chef de la Division des assurances du Mali, pour son appui constant durant toute la formation ;
- ✚ Monsieur Léopold KEITA, Directeur Général de la CNAR, pour son assistance, ses conseils et l'opportunité qu'il nous a donné de suivre cette formation ;
- ✚ Monsieur Gaoussou SANGARE, Directeur de Production, Réassurance et Coassurance de la CNAR pour son encadrement durant le stage ;
- ✚ Monsieur Oumar NDOYE, Directeur Général de la NALLIAS, pour son assistance ;
- ✚ Monsieur Mahamadou TRAORE, Directeur technique et commercial de la SABUNYUMAN, pour son assistance ;
- ✚ Monsieur Mahamadou SY pour son appui durant toute la formation ;
- ✚ Tout le personnel de l'Institut International des Assurances de Yaoundé pour leur accompagnement ;
- ✚ Tout le personnel de la CNAR pour leur accueil au cours de notre passage dans les différentes Directions ;
- ✚ Tous les camarades de la 13^{ème} promotion MST-A et de la 23^{ème} promotion DESSA pour les bons moments passés ensemble ;
- ✚ Tous ceux qui ont participé à la réalisation de ce travail ;
- ✚ Toi cher lecteur.

LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS

- CCAM** : Comité des Compagnies d'Assurances du Mali
- CEG** : Compte d'Exploitation Général
- CGPP** : Compte Général de Pertes et de Profits
- CIMA** : Conférence Interafricaine du Marché des Assurances
- CIRA** : Convention d'Indemnisation Rapide des Assurés
- CMLN** : Comité Militaire de Libération Nationale
- CNAR** : Caisse Nouvelle d'Assurance et de réassurance
- CSI** : Conventions Spéciales Incendie
- DG** : Dispositions Générales
- EPIC** : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial
- FANAF** : Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africain
- IAC** : Individuelle Accidents Corporels
- IARD** : Incendie Accident Risques Divers
- LCI** : Limitation Contractuelle d'Indemnité
- MSCF** : Mur Séparatif Coupe-Feu
- MSO** : Mur Séparatif Ordinaire
- PA** : Primes Acquises
- PE** : Primes Émises
- PV** : Procès-Verbal
- RE** : Risques d'Entreprises
- RIC** : Risque Industriel ou Commercial
- RLO** : Risque Locatif Ordinaire
- RLS** : Risque Locatif Supplémentaire
- S/P** : Sinistres à Primes
- RS** : Risques Simples
- TPV** : Transport Public de Voyageur
- TRE** : Traité des Risques d'Entreprises
- TRS** : Traité des Risques Simples
- UEMOA** : Union Economique et Monétaire Ouest Africain

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Classement des compagnies (vie et non vie) selon le chiffre d'affaires	22
Tableau 2: Taux de sinistralité des compagnies non vie.....	23
Tableau 3: Autres charges et commissions des compagnies non vie.....	23
Tableau 4: Ratios combinés des compagnies non vie.....	24
Tableau 5: Ventilation du chiffre d'affaires par branche.....	27
Tableau 6: Ventilation des prestations et frais payés par branche.....	29
Tableau 7: Taux de sinistre à Prime par branche.....	30
Tableau 8: ventilation des charges de commissions par branche.....	31
Tableau 9: Primes émises.....	52
Tableau 10: Charges sinistres de compétence.....	52
Tableau 11: Charges de commissions.....	53
Tableau 12: Autres charges.....	53
Tableau 13: Ratios combinés.....	53
Tableau 14: Primes émises.....	54
Tableau 15: Charges sinistres de compétence.....	54
Tableau 16: Charges de commissions.....	55
Tableau 17: Autres charges.....	55
Tableau 18: Ratios combinés.....	55

LISTE DES FIGURES

Graphique 1: Evolution du chiffre d'affaires de la CNAR.....	22
Graphique 2: Répartition du chiffre d'affaires par branche en 2016.....	28
Graphique 3: Répartition des prestations et frais par branche en 2016.....	28
Figure 1: Le triangle du feu.....	34

RESUMÉ

La présente étude s'intitule « la problématique de commercialisation de la multirisques incendie : cas de la Caisse Nouvelle d'Assurance et de Réassurance du Mali CNAR ».

Le thème a été choisi à l'issue de l'entretien que nous avons eu avec le Directeur Général de la CNAR à notre arrivée. Au cours de cet entretien, il nous a fait part des difficultés liées à la gestion des risques incendie et risques divers et a déclaré que « l'incendie est notre point faible ».

Pour mieux appréhender la problématique et pouvoir y apporter des solutions, nous nous sommes rapprochés des personnes qui interviennent dans la gestion de ces risques à commencer par le Directeur de production, les producteurs, les agents généraux et les commerciaux de la compagnie.

Nous avons retenu de la part de ces personnes, en dehors du fait que le logiciel de production n'est pas intégralement paramétré pour faciliter la cotation, qu'il s'agit :

- Du manque de formation qui se traduit par la non maîtrise de ces risques par ceux qui sont censés les commercialiser (les agents généraux et les commerciaux) et même par certains producteurs qui font une application mécanique des instructions qui leur sont données sans pour autant connaître leur quintessence ;
- absence d'un plan de développement du portefeuille et de stratégie commerciale.

Ainsi dans la deuxième partie du rapport, qui traite la problématique, nous avons effectué, une synthèse sur la multirisques incendie à travers l'étude des différentes garanties et la détermination de la prime, une analyse sur le portefeuille incendie et risque divers allant 2014 à 2016 ce qui nous a permis d'identifier certaines anomalies contre lesquelles avons formulé des recommandations.

Avant cela, la première partie confère une présentation générale sur la CNAR à travers sa création, son fonctionnement, ses activités, la structure du portefeuille et l'évolution de son chiffre d'affaires.

L'objectif est de mettre à la disposition de la CNAR, de ses intermédiaires et toutes personnes intéressées un document de synthèse sur l'incendie et les risques divers pour une bonne compréhension en vue d'une meilleure commercialisation.

ABSTRACT

This study is titled « The problem of marketing the multi-risk fire : case of the New Insurance Fund and Reinsurance of Mali NIFR ».

The theme was chosen at the end of the interview we had with the General Manager of the NIFR when we arrived. During this interview, he told us about the difficulties related to the management of fire and other risks and stated that « fire is our weak point ».

To better understand the problem and to be able to find solutions, we approached the people involved in the management of these risks, starting with the production manager, producers, general agents and sales representatives of the company.

We have retained from these people, apart from the fact that the production software is not fully parameterized to facilitate the listing, that it is :

- The lack of training that results in the lack of control of these risks by those who are supposed to market (general agents and sales) and even by some producers who make a mechanical application of the instructions given to them without knowing the quiddance ;
- lack of a portfolio development plan and business strategy.

Thus in the second part of the report, which talks about the problem, we carried out a summary on the multi-risk fire through the study of the various guarantees and the determination of premium, an analysis on the fire and various risks portfolio from 2014 to 2016 which allowed us to identify certain anomalies against which we made recommendations.

Before that, the first part gives a general presentation on the NIFR, through its creation, its operation, its activities, the structure of the portfolio and the evolution of its turnover.

The objective is to make available to the NIFR, its intermediaries and interested persons a summary document on fire and various risks, for a good understanding with a view to a better marketing.

SOMMAIRE

DÉDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
RESUMÉ.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION.....	1
PREMIERE PARTIE :.....	2
PRESENTATION DE LA CAISSE NOUVELLE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU MALI CNAR	2
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION	3
Section I : Historique	3
Section II : Organisation	4
CHAPITRE II : ACTIVITÉS ET PLACE DE LA CNAR SUR LE MARCHÉ MALIEN	20
Section I : CNAR sur le marché malien	20
Section II : Les produits commercialisés par la CNAR	24
DEUXIEME PARTIE :.....	32
LA PROBLEMATIQUE DE COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES INCENDIE : CAS DE LA CAISSE NOUVELLE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU MALI	32
CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MULTIRISQUES INCENDIE.....	33
Section I : Historique et définitions.....	33
Section II : Présentation du contrat multirisques incendie.....	35
CHAPITRE II : DIFFICULTÉS LIÉES A LA COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES INCENDIE ...	52
Section I : Les difficultés d'ordre interne	52
Section II : Les obstacles externes.....	57
CHAPITRE III : AXES D'AMELIORATIONS.....	58
Section unique : Recommandations pour une meilleure commercialisation de la multirisques incendie.....	58
CONCLUSION.....	62
BIBLIOGRAPHIE	63
ANNEXES	64
TABLE DES MATIÈRES.....	67

INTRODUCTION

« L'assurance est l'organisation rationnelle d'une mutualité de personnes soumises à l'éventualité de la réalisation d'un même risque, qui par leurs contributions financières, permettent l'indemnisation des dommages subis par ceux d'entre eux qui effectivement frappés par ce risque ». J. YEATTMAN

Elle se subdivise en deux grandes branches : l'assurance de personnes d'une part, et l'assurance de biens et de responsabilités d'autre part.

C'est sur cette dernière branche que notre étude s'est portée, durant notre stage à la Caisse Nouvelle d'Assurance et de Réassurance, une compagnie spécialisée en non vie.

Parmi les nombreuses difficultés auxquelles la CNAR fait face par rapport à la gestion des polices multirisques, nous nous sommes penchés à réfléchir sur l'aspect technico-commercial et avons pris comme thème « la problématique de commercialisation de la multirisques incendie : cas de la Caisse nouvelle d'Assurance et de Réassurance du Mali CNAR ».

L'assurance multirisques est une combinaison de garanties qui offre aux entreprises, aux travailleurs indépendants et aux particuliers une couverture globale pour l'ensemble de leurs biens, mobiliers et immobiliers, contre les risques d'incendie et d'explosion, de dégât des eaux, de vol ou de vandalisme. Une multitude de garanties complémentaires ou d'extensions de garanties peut être incorporée dans les contrats d'assurance multirisques, afin de satisfaire les besoins spécifiques de l'assuré.

L'objectif de l'assurance multirisques est de permettre aux entreprises et aux entrepreneurs individuels de surmonter les difficultés financières suite d'un sinistre garanti. Ainsi, ils peuvent poursuivre l'activité dans les meilleures conditions ou la relancer le plus rapidement possible, après que les réparations nécessaires aient été effectuées. Elle permet en outre de réaliser des économies importantes, puisque signer un contrat d'assurance distinct pour chaque risque coûte beaucoup plus cher que de rassembler toutes les garanties dans une formule tout-en-un auprès d'un seul et même assureur.

La présente étude s'articulera autour des questions suivantes :

- ✚ Quelle est la structure d'une police multirisques ?
- ✚ Quelles sont les difficultés liées au développement du portefeuille multirisques ?
- ✚ Que faudra-t-il pour une meilleure commercialisation ?

Elle sera composée de deux parties :

- ✚ La première partie sera consacrée à la présentation de la structure d'accueil ;
- ✚ la deuxième partie traitera de la problématique de commercialisation de la multirisques incendie au sein de la Caisse Nouvelle d'Assurance et de Réassurance.

PREMIERE PARTIE :

**PRESENTATION DE LA CAISSE NOUVELLE
D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU
MALI CNAR**

La CNAR est la première compagnie d'assurance historique du MALI, il convient donc d'étudier son organisation au chapitre I, avant de s'étendre sur ses activités et la place qu'elle occupe sur le marché malien au chapitre II.

CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION

Comme annoncé par le titre, le présent chapitre sera scindé en deux sections : la première retracera l'historique de la CNAR à travers sa création et son évolution, et la deuxième son organisation par l'étude des différents organes (de gestion et fonctionnels).

Section I : Historique

Paragraphe 1: Création

Avant l'accession du Mali à l'indépendance, l'industrie des assurances était entre les mains des filiales étrangères. Ce qui entretenait un monopole dont jouissaient ces entreprises étrangères.

Ce n'est qu'après cette date que le jeune Etat Malien s'est investi dans la branche d'activité économique qu'est l'assurance. Par ordonnance n° 03/CMLN du 05 février 1969, la caisse centrale de réassurance a pris la dénomination de Caisse Nationale d'Assurance et de Réassurance (CNAR) habilitée à effectuer des opérations d'assurance directes et de réassurance. Ces opérations ont brisé le monopole de fait dont jouissaient les entreprises étrangères dans un environnement concurrentiel tout à fait normal, et doté ainsi le Mali de sa première société de droit national en matière d'assurance et de réassurance.

Paragraphe 2: Évolution

. Suite à des exercices bénéficiaires les réserves constituées ont été affectées à la constitution d'un capital social de 100 Millions de francs maliens, qui avec l'entrée du Mali dans l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) en 1984 équivalent, selon la parité officielle à 50 millions de Francs CFA. En 1987, la CNAR a été transformée en Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) avec comme vocation, la réalisation de bénéfice.

Dans la mouvance du désengagement de l'Etat Malien des sociétés et Entreprises d'Etat non stratégiques, la CNAR dont le capital et les fonds propres étaient faibles par rapport aux engagements de plus en plus importants qu'elle prenait, a été classée dans la catégorie des sociétés à privatiser. C'est dans ce cadre qu'un programme de privatisation a été lancé après un audit de la CNAR. Cette privatisation s'était traduite par une cession d'actions (actes notariés du 20 Mai 1998) au profit de l'ensemble des repreneurs moyennant le paiement à l'Etat de la somme de FCFA 330 259 000. Ce montant comprenait non seulement le prix de cession des actions pour un montant de 305 000 000 FCFA, mais aussi la somme de 25 259 000 FCFA correspondant aux droits de mutation. Le groupe des repreneurs donnant ainsi le nom « Caisse Nouvelle d'Assurance et de Réassurance ». SA à leur société.

Il est évident que le prix d'acquisition payé par les repreneurs n'affecte pas le capital social de la CNAR-SA constitué au moment de sa reprise. Mais, par la suite, l'exploitation de la société a engendré la nécessité de procéder à l'augmentation du capital pour d'une part régulariser sa situation au regard de textes de loi en vigueur (le code des assurances CIMA) et d'autre part faire face aux besoins d'investissement.

La CNAR a renforcé sa capacité financière et a réussi sa mutation en devenant désormais une entreprise compétitive et plus agressive avec une nouvelle dénomination les « Assurances Bleues », ses produits exclusivement orientés sur la santé, l'assurance Auto-Moto, l'incendie, le transport et les risques divers. Avec son capital de 3 383 897 675 FCFA, elle entend reconquérir le marché des Assurances du Mali avec des innovations qu'elle pense avoir réussi à adapter à l'évolution.

Premier réseau national d'agents généraux avec ses 70 représentations dans toutes les régions et grandes villes du Mali avec l'appui d'un réseau de courtage permanent, les Assurances Bleues souhaitent renforcer leur stratégie de développement et de croissance pour occuper sa place d'antan de leader sur le marché Malien des Assurances. Le capital social des Assurances Bleues est détenu à 71% par Monsieur Mamadou Sinsy COULIBALY, opérateur économique malien qui assure les fonctions de Président du Conseil d'Administration, le Directeur général est Monsieur, Léopold KEITA.

Section II : Organisation

Paragraphe 1 : Objectifs

Les Objectifs des Assurances Bleues ont très vite évolué depuis la privatisation de la société jusqu'à nos jours, cela à cause de certaines difficultés de gestion notamment :

- La concurrence déloyale
- L'application de l'article 13 du code CIMA

Les Assurance Bleues CNAR se proposent de surmonter ces difficultés en vue de :

- Rentabiliser ses ressources ;
- rendre son service qualitatif ;
- augmenter son chiffre d'affaire avec comme priorité la souscription dans les branches d'Assurances non Auto, l'automobile étant une branche déficitaire à cause des TPV (Transport Public Voyageurs) dans le pays ;
- remplir son rôle économique par ces fonctions de détenteur de statistiques révélatrices et promoteur de l'épargne et de l'investissement à moyen et long terme. Confrontée à un marché en pleine croissance, caractérisé par une forte concurrence avec une clientèle de plus en plus exigeant, la Direction des Assurances Bleues a décidé d'innover afin d'adapter ses produits aux besoins de sa clientèle. En effet, les assurances bleues tablent sur l'amélioration de la qualité d'accueil, celle du service après-vente (paiement rapide des sinistres) et celui de l'offre de produit nouveaux adaptés aux besoins de la clientèle.

Paragraphe 2 : Les organes de gestion**A. L'Assemblée Générale**

L'Assemblée Générale est constituée des actionnaires de la société. C'est l'instance de contrôle de la société mais elle est également chargée d'élaborer ses statuts. Elle se réunit une fois par an en session ordinaire ou extraordinaire lorsque le quorum est atteint, sur convocation de son président.

L'Assemblée Générale nomme les membres du Conseil d'Administration, fixe leurs indemnités de fonction et agréé les commissaires aux comptes. Elle entérine les comptes de l'exercice écoulé et affecte les résultats. Elle prend toutes les décisions les plus importantes relatives au fonctionnement et à la bonne marche de la société.

Le Conseil d'Administration lui rend compte de sa gestion. Elle donne quitus aux administrateurs, prend acte des rapports généraux et spéciaux des commissaires aux comptes.

B. Le Conseil d'Administration :

La Société est administrée par un Conseil d'Administration dirigée par un Président et un Directeur Général. La Société peut, à tout moment en cours de vie sociale, changer son mode d'administration et de direction.

Le Conseil d'Administration est composé de trois membres au moins et douze au plus, sous réserve de la dérogation prévue par l'Acte Uniforme en cas de fusion. Les Administrateurs pris parmi les personnes physiques ou morales actionnaires, sont nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire. A l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire, le conseil nomme parmi ses membres, personnes physiques, un Président pour une durée n'excédant pas celle de son mandat d'Administrateur. Il peut être réélu. En outre, le conseil nomme, si besoin est, un président d'honneur et/ou un ou deux Vice-présidents pour toute la durée de leur mandat d'Administrateur. Ils doivent être obligatoirement des personnes physiques. L'actuel Président du Conseil d'Administration est Monsieur Mamadou Sinsy COULIBALY.

Le Conseil choisit la personne devant remplir les fonctions de secrétaire et qui peut être prise en dehors des actionnaires. Le secrétaire peut toujours être réélu. Le Conseil d'Administration se réunit aussi souvent que nécessaire, sur la convocation de son Président. Le conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la Société, dans la limite de son Objet Social et sous réserve des pouvoirs expressément attribués par l'Acte Uniforme aux Assemblées d'actionnaires.

Le Président du Conseil d'Administration préside les réunions du Conseil d'Administration et les Assemblées Générales. Il veille à ce que le Conseil d'Administration assume le Contrôle de la gestion de la Société confiée au Directeur Général. A toutes époques de l'année, le Président du Conseil Opère les vérifications qu'il juge opportunes et peut se faire communiquer tous les documents qu'il estime utiles à l'accomplissement de sa mission. En cas d'empêchement de son Président, le Conseil d'Administration peut déléguer un autre Administrateur dans cette fonction. En cas de

décès, démission ou révocation du Président, le Conseil doit procéder à cette délégation ou nommer immédiatement un autre Président.

C. La Direction Générale :

Le Conseil d'Administration nomme parmi ses membres ou en dehors d'eux, un Directeur Général qui doit être obligatoirement une personne physique. Est nommé Directeur Général Monsieur Léopold KEITA.

Le Directeur Général assume, sous sa responsabilité, la Direction Générale de la société, et il la représente dans ses rapports avec les tiers. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance dans les limites de ses attributions fixées par le Conseil d'Administration, sous réserve toutefois des pouvoirs que l'Acte Uniforme attribue expressément aux Assemblées Générales et au Conseil d'Administration, ainsi que des dispositions concernant les cautions, avals ou garanties. Dans ses rapports avec les tiers, le Directeur Général engage la société même par actes qui ne relèvent pas de l'objet Social à moins qu'il ne soit prouvé que l'acte dépassait cet objet ou qu'il ne pouvait l'ignorer, compte tenu des circonstances étant exclu que la seule publication des statuts suffise à constituer cette preuve.

Le Directeur Général peut, pour l'assister, nommer un ou plusieurs adjoints dont il détermine les pouvoirs. Le Directeur Général Adjoint est nommé par le Conseil d'Administration sur proposition du Directeur Général. Il assiste le Directeur Général et le remplace en cas d'absence, d'empêchement ou de délégation de pouvoir. Un Comité de direction est constitué par le Directeur Général sur toute question touchant à l'organisation, la gestion et la marche générale de la société. Il se réunit hebdomadairement sous la présidence du Directeur Général.

Paragraphe 3 : Les organes fonctionnels

A. La Direction Administrative et Ressources Humaines:

La direction est animée par une Directrice et 3 agents. Dans un premier temps, nous allons décliner les attributions et missions de la Directrice Administrative et Ressources Humaines et ensuite les tâches qui y sont effectuées.

1. Attributions

- La gestion de l'administration interne ;
- la supervision et la coordination de l'ensemble des services placés sous son autorité;
- la participation à la définition de la politique générale des ressources humaines fixée par la Direction Générale ;
- la participation à la définition du budget des ressources humaines et des moyens généraux ;
- le suivi du secrétariat général de la société : préparation et tenue des réunions du Conseil d'Administration et des Assemblées générales des actionnaires, rapports avec les consultants extérieur, etc. ;
- l'élaboration et la tenue des comptes rendus de réunions internes ;
- l'exécution de toute autre tâche qui lui serait confiée par la Direction Générale.

2. Missions

- La gestion des ressources humaines (recrutement, carrière, formation, départs) ;
- la supervision de la communication interne ;
- la gestion administrative de la compagnie ;
- animer et superviser les différents agents responsables de différentes tâches ;
- assurer le suivi du plan de formation du personnel de la compagnie ;
- assurer la gestion des moyens généraux, des frais généraux et de la sécurité ;
- superviser l'application de la procédure d'achat, de biens et services ;
- surveiller en permanence la sécurité des locaux, des installations et du personnel ;
- assurer l'entretien des locaux et des équipements ;
- superviser la gestion des archives et de la documentation générale de la compagnie ;
- suivre la bonne couverture d'assurance des locaux et des équipements ;
- la gestion des contrats avec la clientèle et les tiers en relation avec la compagnie en liaison avec les autres services ;
- organiser l'accueil des membres du conseil d'administration et autres invités à l'occasion des réunions, et rendez-vous aussi bien au siège qu'à l'extérieur ;
- organiser et préparer les voyages et missions ;
- gérer les relations extérieures ;
- assurer la gestion du patrimoine ;
- la tenue du secrétariat de la Direction ;
- le suivi des calendriers, des rendez-vous et des réunions de la Direction
- le suivi des relations extérieures.

3. Les taches

Il est effectué quotidiennement au sein de cette direction :

La gestion de carrière du personnel (recrutement, avancement, départ en congés, rupture temporaire ou définitive du contrat de travail, la santé et la sécurité du personnel, ses mouvements, volet disciplinaire etc.) ;

la gestion des salaires (salaires, indemnité et autres avantages, retenues légales) ;

la gestion des rapports administratifs entre l'employeur et les travailleurs ;

Elle doit de ce fait, veiller à l'application par toutes les parties des dispositions statutaires et du respect des clauses contractuelles ainsi que du règlement intérieur.

Au-delà de cette mission traditionnelle, elle assure également la gestion des moyens généraux (matériels et fournitures de bureau).

B. *La Direction Commerciale* :

La Direction commerciale est chargée de promouvoir et de développer la politique commerciale de la compagnie, en élaborant des plans d'actions commerciales. Elle doit animer, le réseau des intermédiaires de la société. Elle procède à l'étude du marché en vue de la création et du lancement de nouveaux produits et de la promotion des produits déjà en exploitation aux besoins de la clientèle. Elle est chargée de l'animation commerciale des

différents points de vente de la société. A travers la nouvelle image dynamique et moderne avec la nouvelle dénomination des Assurances Bleues et le changement du logo de la société, qu'elle véhicule pour promouvoir sa politique commerciale.

La direction commerciale table sur l'amélioration de la qualité de l'accueil, ainsi que celle du service après-vente (paiement rapide des sinistres) pour se positionner sur le marché malien avec plus d'agressivité. Elle est animée par un directeur commercial, un chargé de marketing et communication et une responsable de développement commercial.

C. La Direction Audit Interne et Contrôle de Gestion :

1. Attributions

- Le contrôle a posteriori de tous les actes d'engagement financiers,
- l'examen par sondages en liaison avec les services concernés de toutes les fiches de dépenses et d'écritures comptables ;
- l'analyse et l'évaluation de l'ensemble des procédures, en faisant ressortir les suggestions d'amélioration dans chaque domaine ;
- le contrôle du respect des règles et procédures ;
- l'appui technique aux différents services dans leurs activités visant à faciliter l'introduction et l'utilisation de méthodes performantes ;
- l'appui aux contrôleurs externes lors de leurs missions de vérifications ;
- la gestion des vérifications fiscales et sociales en liaison avec le chef du département finances et comptabilité ;
- l'établissement de rapport spécifique à la Direction Générale sur tout contrôle inopiné qu'il juge utile ou sur tout contrôle demandé par la Direction Générale ;
- l'établissement à l'attention du comité d'audit d'un rapport annuel sur le fonctionnement du contrôle interne ;
- l'établissement d'un programme annuel complet d'audit interne ;
- l'établissement des diagnostics permettant d'attester du bon fonctionnement des services ou visant à améliorer leur efficacité ;
- l'établissement à l'attention de la Direction Générale d'un rapport périodique sur l'exécution de ses activités ;
- le suivi de la mise en œuvre effective de ses recommandations, de celles des contrôleurs externes, et de celles du comité d'audit ;
- la supervision des missions d'audit interne dans le cadre du programme annuel d'activité ;
- l'exécution du programme annuel complet d'audit interne ;
- la collecte et la centralisation des règles, normes déontologiques régissant l'exercice de la profession ;
- l'établissement d'un programme annuel de contrôle de ces règles et normes,
- le contrôle du respect de ces règles et normes dans le cadre du fonctionnement des services et des conditions d'exercice des activités de la compagnie ;
- la production de rapports en faisant ressortir les suggestions d'amélioration dans ce domaine ;
- l'appui technique aux différents services visant à assurer le respect des règles de bonnes pratiques ;

- l'établissement à l'attention du comité d'audit d'un rapport annuel sur la conformité aux règles et à la déontologie ;
- le suivi de la mise en œuvre effective des recommandations approuvées par la Direction Générale ;
- la participation à l'élaboration et le suivi du plan d'affaires, du budget des tableaux de bord répondant aux besoins de la direction générale pour le pilotage de la compagnie ;
- le suivi des indicateurs de gestion pertinents et significatifs pour l'appréciation des performances des directions, et services de la compagnie ;
- l'élaboration et l'analyse des états de contrôle budgétaire ;
- l'analyse et la diffusion des tableaux de bord dans les délais requis ;
- l'identification et l'analyse des dysfonctionnements ;
- la participation ou la conduite de projet de réorganisation avec des équipes internes et/ou éventuellement l'appui de consultants extérieurs ;
- l'animation des groupes de travail relatifs aux chantiers de réorganisation définis par la Direction Générale ;
- le suivi du respect des chronogrammes et plans d'action décidés par la Direction Générale ;
- la proposition des actions permettant le bon déroulement des missions d'organisation ;
- l'exécution de toute autre tâche qui lui serait confiée. Le Directeur Audit Interne cumulant la fonction de contrôle de gestion, en plus de ces tâches standards sera chargé d'élaborer :
- tous les états CIMA de fin d'exercice (états financiers et statistiques) en relation avec les responsables comptable, de la production, des agences ;
- le rapport sur le contrôle interne conformément à la disposition prévue à l'article 331-16 du code CIMA.

2. Missions

- Le contrôle à posteriori de toutes les opérations financières de la compagnie
- la gestion des vérifications fiscales et sociales en liaison avec le Directeur comptable et financier ;
- superviser et Exécuter les missions de contrôle à posteriori de toutes les opérations financières de la CNAR ;
- le contrôle du respect par les services de la compagnie des règles instituées par la CIMA ;
- coordonner et participer à l'élaboration du plan d'affaires et du budget ;
- assurer le suivi de l'exécution du budget ;
- améliorer les performances opérationnelles et financières de la compagnie (atteinte des objectifs d'exploitation, de gestion et de productivité) ;
- suivre l'organisation générale de la compagnie ;
- animer et superviser la Direction du Contrôle de Gestion ;
- élaborer les états d'analyses des performances opérationnelles et financières de la compagnie (atteinte des objectifs d'exploitation, de gestion et de productivité) ;

- contribuer à l'amélioration de l'organisation générale, des méthodes et procédures de gestion.

Le directeur audit et contrôle de gestion et ses collaborateurs ont essentiellement pour rôle de veiller à l'application stricte des procédures de gestion relatives aux opérations de tous les départements. Plus moralisateur que répressif, son travail contribue à l'amélioration de la qualité de service et à l'augmentation de la fiabilité des comptes de l'entreprise. Le contrôle est notamment chargé du suivi et de l'exécution budgétaire de la compagnie. Les factures des fournisseurs, les chèques sinistres, les bons de commande, l'état de commissions des intermédiaires ... sont des documents devant être visés par le contrôle.

D. La Direction Informatique :

Pour être conforme aux recommandations de la CIMA, la CNAR « Assurances Bleues » a acquis un système performant appelé ORASS qui est utilisé par beaucoup de compagnies d'assurance de la zone CIMA (Groupe SAHAM, Sonar CI, AMSA Sénégal, GTA Lomé Togo etc.) le logiciel ORASS est élaboré par l'utilisation de Oracle et de Java. Il est entièrement intégré avec une application comptabilité basée sur Oracle. Sa technologie web lui permet d'être accessible de par l'Internet à moindre coût. Par ailleurs, il est paramétrable, ce qui lui confère une grande souplesse.

Il intègre de façon modulaire l'ensemble des produits IARD (Automobile, Incendie, Risques divers, Autres Dommages aux biens, Transport etc.....), le déploiement de ORASS est entamé depuis le 1^{er} janvier 2009. Les modules appliqués aux Assurances Bleues sont :

- Modules Dommages (Automobile, Incendie et Risques Divers, Engineering et Risques techniques, Responsabilité Civile, etc.) ;
- module Santé et assurance de personnes d'une façon générale (maladie individuel et groupe, accidents corporels individuels et groupes, Assurance au voyage etc.) ;
- module Comptabilité technique et Générale
- module Comptabilité des Agences, Gestion des encaissements et suivi financier,
- module gestion de la sécurité et habilitations

Les modules de l'offre ORASS fournissent toutes les fonctionnalités pour le paramétrage des caractéristiques des produits et pour la gestion administrative et technique de la production et des sinistres afférents aux différentes branches d'assurance.

Module Branche Dommages : Cette branche offre les fonctionnalités de gestion automobile et transport (Maritime, aérien, terrestres et ferroviaires), incendie et les risques divers, les catastrophes naturelles, risques techniques (Responsabilité civile décennale, tous risques chantiers, bris de machines etc...), risques agricoles (Mortalités, Grêles.....), assurances crédit et cautions. Chaque module fournit en standard des états statistiques de gestion dans son domaine, ce qui permet une exploitation optimale des données qui sont gérées dans la base de données sous la surveillance du Directeur informatique. Le Directeur informatique gère les accès aux différents traitements ainsi que les habilitations

des utilisateurs pour chaque module ORASS qu'il s'agisse d'utilisateurs internes ou externes comme les agents généraux de la compagnie ou les courtiers. ORASS permet :

Sur le plan Commerciale :

- D'éviter du retard dans la récupération des données des intermédiaires de la compagnie en les connectant au système central informatique ORASS via l'Internet à moindre coût. On peut voir en temps réel ou en fin de journée l'état de production des intermédiaires ;
- de donner de la puissance à la force de vente : ORASS est un système très simple d'utilisation. Il est un système mobile qui peut être installé sur les PC des commerciaux de la compagnie pour pouvoir faire des cotations ou projets de contrats sur place avec le client sans devoir revenir au siège pour le faire.

Sur le plan du reporting :

- D'obtenir les états comptables et financiers et ORASS intègre de nombreux états comptables et financiers selon les cas standard ;
- de personnaliser le bilan, le CEG, le CGPP et autres états comptables et financiers à notre convenance.

Sur le plan technique :

- De réduire drastiquement le temps de lancement de nouveaux produits d'assurances au niveau de la compagnie sans aucune programmation informatique.

Sur le plan du pilotage opérationnel et stratégique :

- La compagnie peut obtenir une vision très synthétique et claire du déroulement de ses activités grâce aux ratios de performance et autres indicateurs pertinents qui permettent de suivre les différents processus de gestion de la production, des sinistres, de l'émission et la comptabilisation des primes en passant par le recouvrement et le contentieux, en décelant les tendances et en anticipant les changements exogènes de la compagnie. Le Directeur Informatique au-delà de la gestion des habilitations, assiste toutes les directions du Siège ainsi que les agences et tout autre partenaire connecté à ORASS pour une utilisation judicieuse et rationnelle du système et tout problème pouvant créer un dysfonctionnement du logiciel.

E. **La Direction Production Réassurance et Coassurance :**

La direction est animée par un directeur de production, de réassurance et coassurance qui supervise toutes les opérations de productions et assure la gestion des opérations de réassurance et de coassurance, un directeur adjoint qui supervise la tarification des polices multirisques et risques techniques. Elle est composée de trois(3) services : le service Auto, le service risques divers et le service maladie, IAC.

Avant de nous étendre sur le fonctionnement des différents services, nous allons au préalable décliner les attributions et missions du directeur de production réassurance et coassurance.

1. Attributions

- Le contrôle, la planification et la coordination de l'activité de la direction ;
- la surveillance de la qualité du portefeuille ;
- le visa des documents d'autorisation dans les limites des pouvoirs délégués ;
- la participation au comité de direction ;
- le contrôle quotidien de la bonne saisie des opérations de production et d'encaissement des primes ;
- la réception des clients de la compagnie pour les opérations courantes de gestion de la production ;
- la remontée à la direction générale des problèmes éventuels des clients au-dessus des pouvoirs qui lui sont délégués ;
- l'élaboration et la diffusion de rapports périodiques sur les activités de la direction ;
- la rédaction des contrats dans le strict respect des consignes données par responsables et le respect du tarif ;
- l'exécution de toute autre tâche qui lui serait confiée ;
- superviser les opérations auto, IRDT, Assistance Voyages, Transport Marchandises etc. au niveau des bureaux directs et des rédacteurs ;
- superviser les opérations auto, IRDT, Assistance Voyages, Transport Marchandises etc. au niveau des agences générales et tous points de vente ;
- superviser les opérations de Réassurance & Coassurance.

2. Missions

- Assurer la conformité des opérations de production par rapport à la politique de souscription de la compagnie ;
- animer, superviser et coordonner toutes les activités d'assurance de la compagnie exécutées par les bureaux directs ; les agents généraux et les courtiers ;
- former le personnel ;
- participer à la définition de la politique commerciale de la compagnie et veiller à son application ;
- suivre le positionnement de la compagnie sur les différents créneaux du marché ;
- participer à la conception et au développement des nouveaux produits ;
- participer à l'organisation et la coordination des activités des points de vente ;
- viser les documents d'autorisation dans les limites des pouvoirs délégués ;
- reçoit les clients de la compagnie pour les opérations courantes de guichet ;
- s'assurer du bon traitement des opérations de guichet ;
- recevoir les clients et leur faire des propositions de couverture en fonction des risques présentés par eux, leur faire également des propositions tarifaires ;
- assurer la conformité des opérations de réassurance et de coassurance par rapport à la politique de la compagnie ;
- s'assurer de la gestion quotidienne des opérations de réassurance et de coassurance.

3. Les services rattachés

1. -Le service automobile

L'automobile représente en moyenne 82% du chiffre d'affaires de la CNAR de 2014 à 2016.

Le service est animé par :

- une cheffe de service qui supervise toutes les productions effectuées par les agents de production ainsi que les avenants de modifications. Elle assure le suivi du portefeuille en envoyant des avis d'échéances aux clients pour le renouvellement et la gestion des archives ;
- deux (02) producteurs Auto ;
- Il y a également, au sein de ce service, un producteur en transport sur faculté et une productrice en IAC et assistance voyage.

Le logiciel utilisé par la CNAR, « ORASS » est un logiciel intégré. Il faut préciser que l'assurance de la responsabilité civile automobile est obligatoire et le tarif en vigueur est fixé par le Ministère de l'Economie et des Finances par arrêté **n°06-0251/MEF.SG DU 10 février 2006**.

- ❖ Les procédures de souscription
 - La production automobile
 - ✓ La souscription Mono

Lorsque le client arrive au guichet de la production, l'agent producteur demande la carte grise ou l'attestation de vente pour faire une proposition. Pour satisfaire aux exigences de la CIMA en matière de tenue des dossiers production, une copie de cette pièce est versée dans le dossier de l'assuré. Les caractéristiques du véhicule, l'usage, les références du souscripteur, ainsi que la durée du contrat, souhaitée par le souscripteur, sont saisis dans le logiciel pour déterminer la prime à payer.

Après l'accord du proposant sur la prime, l'agent édite les conditions particulières en deux (2) exemplaires et l'ordre de recette. Cette dernière est remise au souscripteur avec la laquelle il se présente à la caisse pour payer la prime. Une fois que la prime est encaissée, l'agent à la caisse édite deux (2) exemplaires du reçu de paiement dont l'un est remis au souscripteur et l'autre gardé par lui-même (le caissier). L'encaissement de la prime permet à l'agent producteur de faire l'édition de l'attestation d'assurance.

Il fait ensuite signer, le souscripteur, les conditions particulières et agrafe une copie du reçu de paiement sur celles-ci, qui lui seront remises avec l'attestation d'assurance le tout après validation par la cheffe de service production. Une copie des conditions particulières sur laquelle est agrafé l'ordre de recette, qui a servi de base pour paiement au niveau de la caisse, ainsi que la carte grise ou l'attestation de vente sont versés dans le dossier de l'assuré pour classement.

- ✓ La souscription flotte :

Elle est effectuée de la même façon qu'en mono, soit directement avec le client, soit en réponse à un appel d'offres ou suite à une demande de cotation par un intermédiaire. Par flotte, il faut entendre l'ensemble des véhicules appartenant à une même personne, qu'elle soit physique ou morale.

- La production transport

Elle est effectuée par un agent qui rend compte au Directeur de Production, Réassurance et Coassurance sa mission est la souscription des contrats d'assurance transport. Le Mali étant un pays enclavé, les principaux contrats souscrits portent sur les facultés à l'importation. En effet, l'obligation d'assurance locale des facultés à l'importation a été instituée depuis 1981 par la loi n° 81-87 ANRM du 15/08/1981.

➤ L'assistance voyage

Une productrice, sous la supervision du Directeur de Production, Réassurance et Coassurance, s'occupe de la souscription des contrats d'assistance voyages et IAC.

2. Le service risques divers

Le service est animé par une cheffe de service et une productrice. Il est effectué au sein de ce service la souscription des autres risques à savoir :

- ✓ L'incendie et risques annexes ;
- ✓ Les risques techniques (TRC, TRME, BDM et TRI) ;
- ✓ Les risques Divers (Dégâts des eaux, vol, bris de glace, RC...);
- ✓ L'aviation

Les tâches quotidiennes de ce service se résument à :

- ✓ élaborer les propositions d'assurance ;
- ✓ élaborer les conditions générales et particulières des contrats ;
- ✓ répondre aux intermédiaires dans le cadre des appels d'offres ;
- ✓ mettre à la disposition de la direction suivi et indemnisation les copies de polices frappées de sinistre en cas de besoin.

3. Le service maladie et IAC

Avec une production de 295 986 305 FCFA en 2016 et représentant 6 % du chiffre d'affaires total et un portefeuille de souscripteurs constitués pour l'essentiel d'Entreprises et Organisations Non Gouvernementales, ce service a pour mission :

- ✓ la négociation et le suivi des contrats maladie et IAC ;
- ✓ le développement du portefeuille maladie et IAC ;
- ✓ la gestion de l'ensemble des sinistres maladies et IAC;
- ✓ le suivi et l'évaluation des conventions signées avec les cliniques et pharmacies.

Le service n'est pas logé dans le siège de la compagnie, il est comme un bureau direct dans la mesure où la production des autres risques y est effectuée. Il est animé par un chef de service qui fait toutes les cotations maladie et risques divers, un régleur sinistre maladie, un producteur auto et une caissière.

❖ La souscription en maladie

Il faut relever que la plupart des assurés sont des personnes morales (ONG, entreprises, associations, etc.) qui prennent une protection pour leur personnel. Le cas des familles individuelles est très rare. Avant toute souscription, le proposant doit fournir, la liste de tous les employés et les membres de leur famille et leurs photos pour la confection

des cartes d'assurés. Sont assurés par famille, l'employé (assuré principale) son conjoint(e) et les enfants à charge. L'âge maximum pour les enfants est de 21 ans, repoussé à 25 pour ceux qui effectuent des études supérieures. Les caractéristiques de la famille, le taux de couverture et les garanties sont des informations nécessaires pour déterminer la prime.

❖ Le règlement des sinistres en maladie

Le régleur sinistres s'occupe du règlement des frais médicaux, pharmaceutiques et chirurgicaux exposés par les assurés ainsi que le suivi de la consommation des différents assurés en vue de déterminer le taux sinistres sur primes (S/P) qui servira de base d'ajustement de la prime au renouvellement. Le remboursement se fait suivant deux modes : le tiers payant avec ticket modérateur et le remboursement direct. Le système de bon de prise en charge n'est appliqué que pour les lunetteries.

✓ Le remboursement direct :

A travers ce mode de remboursement, les assurés prennent en charge, en amont, le paiement des différents frais relatifs à toute maladie ou accident, avant de se faire rembourser par la CNAR sur présentation de tous les justificatifs des dits frais exposés. Le traitement est effectué comme suit :

- dépôt des livrets de famille avec toutes les factures des frais exposés ;
- vérification des factures par le médecin conseil (éventuel rejet de produits ou actes médicaux);
- traitements des factures par l'agent régleur sinistres (application du ticket modérateur) et établissement des bordereaux de règlement ;
- transmission des bordereaux d'abord au chef de service maladie et IAC pour validation ;
- l'envoi du dossier avec la quittance de règlement chez le DG pour visa ;
- établissement du chèque par la comptabilité pour le paiement.

✓ Le tiers payant avec ticket modérateur :

C'est un système qui permet à l'assuré de bénéficier des prestations des différents partenaires de la compagnie en payant uniquement la part qui reste à sa charge contractuellement définie (ticket modérateur). Ensuite les partenaires transmettent à la CNAR, selon la périodicité définie dans la convention, les factures relatives aux différentes prestations pour remboursement.

F. La Direction suivi et indemnisation

1. *Attributions :*

- Le contrôle, la planification et la coordination de l'activité du département ;
- la surveillance de la qualité du portefeuille ;
- le visa des documents d'autorisation dans les limites des pouvoirs délégués.
- la participation au comité de direction ;
- le contrôle quotidien de la bonne saisie des déclarations et des paiements de sinistres ;
- le contrôle de l'instruction des dossiers de sinistres ;

- la remontée à la direction générale des problèmes éventuels des clients au-dessus des pouvoirs qui lui sont délégués ;
- l'élaboration et la diffusion de rapports périodiques sur les activités du département ;
- l'instruction des dossiers sinistres ;
- la supervision de la réception, du tri et du classement des déclarations de sinistres ;
- le suivi de l'enregistrement des données dans le système informatique ;
- la recherche des experts et le contrôle de la bonne exécution des expertises ;
- la préparation du règlement des sinistres ;
- la préparation à la définition de la politique de recouvrement de la compagnie ;
- l'initiation des actions de recouvrement amiable dès la survenance des impayés ;
- l'engagement des actions contentieuses après autorisation de la direction ;
- le contrôle des frais de poursuite facturés à la compagnie par les auxiliaires de justice ;
- l'appréciation des risques sur les clients douteux et litigieux ;
- la proposition à la direction des créances jugées irrécouvrables à passer en pertes par la compagnie ;
- l'exécution de toute autre tâche qui lui serait confiée ;

2. Missions :

- Assurer la correcte instruction et le paiement des sinistres ;
- animer, superviser et coordonner les activités du Département ;
- former le personnel ;
- gestion des dossiers de sinistres ;
- animer et superviser les activités de recouvrement et contentieux ;
- maîtriser les risques de contrepartie ;
- l'analyse des incidences juridiques de toutes les actions opérationnelles entreprises ;
- le conseil et l'assistance à toutes les structures de la compagnie pour toutes les questions à caractère juridique ;
- le suivi des contentieux autres que ceux relatifs à la gestion des sinistres.

La Direction suivi et indemnisation est animée par une directrice, un chef de service sinistres et contentieux avec comme collaborateurs : 3 régleurs sinistres, un agent pour la déclaration des sinistres, un agent de suivi des dossiers auprès des autres compagnies et un archiviste. Il est effectué au sein de cette direction, la gestion quotidienne des sinistres automobiles, autres risques et la gestion des contentieux et recours.

✓ Le sinistre auto :

L'article 12 du code des assurances CIMA fait obligation à l'assuré de déclarer le sinistre dans le délai prévu au contrat. Les déclarations sont effectuées auprès d'un agent de sinistre sur la base de certaines pièces : l'attestation d'assurance, le certificat de visite technique du véhicule, le permis de conduire, la carte grise du véhicule, les pièces d'identités du déclarant s'il est différent du conducteur et éventuellement l'attestation de déclaration de sinistre de l'autorité ayant effectué le constat. Sur la base de ces pièces,

l'agent de sinistre vérifie la validité du contrat, le paiement de la prime et les garanties souscrites.

- L'ouverture de dossiers sinistres :

Après avoir reçu la déclaration, l'agent de sinistre procède à l'ouverture de dossier dans le logiciel métier de la compagnie et constitue également un dossier physique sur lequel est porté le numéro de sinistre généré par le logiciel. Les dossiers sinistres matériels sont de couleur verte et les dossiers sinistres corporels de couleur rouge. Les dossiers sont ensuite affectés, en fonction de leur nature (matérielle ou corporelle), pour instruction à des agents différents.

- L'instruction et le règlement des dossiers sinistres :
 - Les dossiers matériels

Après l'ouverture du dossier, les assurés ou les victimes doivent fournir certaines pièces : le devis de réparation, les photos des parties endommagées le procès-verbal de constat et le rapport d'expertise technique. L'agent procède ensuite à l'étude de dossier qui consiste à déterminer les responsabilités sur la base des informations fournies par le PV sur l'audition des parties, les circonstances de l'accident et le croquis en annexe.

- Les dossiers ordinaires

Sont ordinaires tous les dossiers dont les parties mises en cause dans l'accident ne sont pas assurées au sein de la même compagnie.

En cas de responsabilité de l'assuré de la compagnie, la partie adverse (victime) doit fournir à la compagnie un devis de réparation, établi par le garagiste, du véhicule qui sera corrigé par le régleur sinistre si, toutefois, le montant est inférieur à 500 000 FCFA. Au-delà de ce montant et en cas de contestation, le régleur sinistre commet un expert pour procéder à l'expertise chiffrée. L'expert va dégager un montant appelé préjudice qui sera soumis à l'appréciation de la victime, libre de l'accepter ou de le refuser.

En cas de refus, le régleur sinistre mettra à la disposition de la victime trois (3) experts sur la liste des experts agréés pour la contre-expertise aux frais de celle-ci. Si l'écart, entre le montant dégagé par la contre-expertise et celui de l'expertise, n'est pas considérable le régleur sinistre en accord avec la victime peut faire la moyenne simple des deux montants pour déterminer l'indemnité due par la compagnie, si non une tierce expertise opposable aux deux parties déterminera le montant de l'indemnité due par l'assureur.

- Les dossiers connexes :

Un dossier est dit connexe lorsque les véhicules mis en cause dans l'accident sont tous assurés au sein de la même compagnie. Ils sont gérés de la même manière que les dossiers ordinaires.

- Les dossiers corporels

Après la déclaration et l'ouverture de dossiers sinistres décrits ci-dessus, les dossiers mentionnant des blessures corporelles sont affectés à l'agent qui s'occupe en même temps des contentieux et recours. Il instruit les dossiers et procède à l'offre d'indemnisation conformément aux articles 230 à 246 du code CIMA.

- ✓ Les sinistres incendies, risques divers et transport sur faculté sont réglés par un même agent.
- ✓ La gestion des contentieux et recours

Le régleur sinistre corporel, sous la supervision du chef de service, gère également les dossiers sinistres de la société faisant ou susceptible de faire l'objet d'une procédure judiciaire. Il prend en charge les dossiers litigieux aussi bien matériels que corporels. Les tâches principales se résument à la réception des citations et assignations adressées à la CNAR et la représentation, par des avocats, de la société devant les cours et tribunaux.

G. La Direction Comptabilité et Finances

1. Attributions

- Le contrôle et la coordination des activités de sa direction ;
- le contrôle et la supervision de l'établissement des états financiers ;
- la participation aux comités de direction, stratégie, risques, management, réseau, informatique etc. ;
- l'autorisation des règlements des fournisseurs ;
- le contrôle et le visa des états de rapprochement bancaire de fin d'exercice ;
- la prise de mesure de protection des actifs financiers de la société ;
- la participation à l'élaboration de la réglementation comptable ;
- la gestion des opérations de trésorerie ;
- la gestion des vérifications fiscales et sociales en liaison avec le directeur de l'audit interne ;
- la participation à l'élaboration de manière générale, des politiques, stratégies et procédures de la compagnie ;
- le Directeur supervise toutes les tâches des agents qui travaillent sous lui.

2. Missions

- La coordination et la mise à disposition des autres directions des ressources financières pour la bonne exécution de leurs fonctions ;
- le contrôle de la qualité de l'information financière et comptable ;
- l'application de l'orthodoxie et des principes et règles comptables en vigueur ;
- l'apport à la Direction Générale des informations financières nécessaires à la prise de décisions ;
- la gestion des opérations de trésorerie ;
- la gestion des vérifications fiscales et sociales en liaison avec le directeur de l'audit interne ;
- le contrôle des activités relevant de sa direction ;
- la supervision des opérations de comptabilité et finance ;
- des opérations de comptabilité Générale ;
- des opérations de trésorerie et de placement ;

- des opérations de caisse, de vente à crédit (à l'état et ses démembrements) ;
- des opérations sur les immobilisations ;
- des opérations de Comptabilité Agences et Courtiers.

La direction comptabilité et finance est animée par :

Un directeur comptable et financier qui veille à la représentation des engagements règlementés par des actifs surs, rentables, liquides et congrus et la confection des états financiers ;

un chef comptable chargé de la comptabilité des assurances. Il confectionne sous le contrôle du directeur comptable et finance les états statistiques ;

trois (3) agents comptables chargés du traitement des opérations quotidiennes d'entrées et de sorties de fonds relatives à la caisse et aux banques, de la transcription sous forme d'écritures comptables de toutes les opérations de la compagnie.

H. La Directions des Agences

1. Attributions :

- Le contrôle, la planification et la coordination de l'activité de la Direction ;
- la participation à la définition de la politique commerciale de la compagnie et le suivi de son application ;
- le développement des relations commerciales avec la clientèle cible ;
- le suivi du développement des produits de la compagnie ;
- le traitement du courrier reçu dans les délais ;
- l'organisation de la réception des intermédiaires en fonction des dates de production ;
- l'octroi des dotations en documents de productions et imprimés aux intermédiaires ;
- le contrôle de la production ;
- la prise des mesures conservatoires ;
- l'exécution de toute autre tâche qui lui serait confiée par sa hiérarchie.

2. Missions :

- Animer et superviser la direction des Agences ;
- participer à la définition de la politique commerciale de la compagnie et veiller à son application ;
- développer les relations commerciales avec la clientèle cible ;
- suivre le positionnement de la compagnie sur les différents créneaux du marché ;
- participer à la conception et au développement des nouveaux produits ;
- former le personnel.

La directrice des agences et ses collaborateurs s'occupent de la délivrance des attestations aux agents généraux, du contrôle des souches d'attestations retournées à la compagnie, du recouvrement de leur production et du suivi de toutes les opérations effectuées par les agents généraux.

CHAPITRE II : ACTIVITÉS ET PLACE DE LA CNAR SUR LE MARCHÉ MALIEN

Ce chapitre est composé de deux sections, la première fait ressortir la place de la CNAR sur le marché malien, la deuxième les produits qu'elle commercialise.

Section I : CNAR sur le marché malien

Avant de parler de la place de la CNAR sur le marché malien, il convient tout d'abord de procéder à une présentation de celui-ci.

Paragraphe 1 : Présentation du marché malien

Le marché malien, malgré les contraintes économiques et les facteurs socio-culturels, est en plein essor. Les sociétés d'assurance sont parmi les plus dynamiques. Les offres de produits qu'elles mettent à la disposition des particuliers et des entreprises sont adaptées et répondent aux besoins des assurables. Le secteur informel fortement étendu a fait émerger une classe moyenne soucieuse de préserver son patrimoine. D'où l'engouement de ce segment pour les produits d'assurance. La population active représenterait environ 50% de la population totale, avec un taux d'emploi de 46%, dont plus de 80% dans le secteur informel¹.

On constate un essor, en termes de chiffres d'affaires et de taux de couverture. Mais, compte tenu de la place qu'occupent les assurances obligatoires dans la croissance du chiffre d'affaires, l'essor est à relativiser. Le faible pouvoir d'achat, la faiblesse de la culture d'assurance, la mauvaise réputation des assureurs etc., font que l'assurance est très souvent reléguée au rang des dépenses secondaires, réservée aux privilégiés. Ces assurances obligatoires, dont les plus connues sont l'assurance des véhicules terrestres à moteur (y compris l'assurance des deux roues) et l'assurance des facultés à l'importation, sont perçues comme étant des impôts dont l'acquiescement permet de se conformer à la réglementation. La méconnaissance de la garantie Responsabilité Civile Automobile accentue l'image dégradante des compagnies en cas de non prise en charge des dommages sur le véhicule assuré. Si l'obligation d'assurance réduit le risque d'anti sélection (par la mutualité), l'assurance doit être perçue comme un service qui apporte de la valeur ajoutée.

Le Mali est membre de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance, organe communautaire de l'industrie des assurances de la zone Franc, créée en 1992 et entrée en vigueur en 1995. Cette organisation travaille à promouvoir le bon fonctionnement des sociétés et agences d'assurances présentes dans les Etats membres, à travers l'harmonisation des législations et réglementations nationales, la coordination de l'exercice du contrôle des entreprises et la coordination de la formation des cadres d'assurances. Le législateur CIMA accomplit pleinement son devoir d'assainissement de certaines compagnies d'assurances défaillantes vis-à-vis du code CIMA.

1. Rapport annuel du marché DNA

Au plan national, la Direction Nationale des Assurances assure le relais de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA). Elle assure le contrôle des entreprises et organisations. Elle œuvre à établir un environnement concurrentiel sain pour les compagnies d'assurance. Son travail de contrôle s'accroît au niveau des intermédiaires. Elle veille aussi à la sauvegarde des intérêts des assurés et bénéficiaires de contrats.

Au Mali, le Comité des Compagnies d'Assurances du Mali (CCAM) est l'interlocuteur des sociétés auprès des pouvoirs publics dans toutes les circonstances où l'action commune est nécessaire. Chargé de promouvoir l'assurance et de sauvegarder l'intérêt des compagnies, le comité œuvre pour l'établissement et le maintien des rapports de fraternité, de loyauté et d'éthique professionnelle entre elles. Il est le relais de la Fédération des Sociétés d'Assurances de Droit National Africain (FANAF). Soucieux de la diligence dans le règlement des sinistres, surtout matériels, le comité a mis en place depuis 2012, une Convention pour l'Indemnisation Rapide des Assurés (CIRA). L'adhésion à la Convention est obligatoire pour toute société membre du CCAM pratiquant la branche Automobile. Elle vise à accélérer les processus de prise en charge directe des assurés et la célérité dans les recours inter compagnies.

La gestion technique de la Convention IRA est confiée à une commission d'application et de suivi. La commission est chargée également d'arbitrer tous les conflits nés à l'occasion de l'application ou de l'interprétation de la Convention IRA. La Convention IRA a permis à beaucoup de compagnies le recouvrement diligent des montants de recours et d'assister en amont, beaucoup d'assurés en leur facilitant l'accès à leurs dus. A cette Convention s'ajoutent également des organismes tels la Commission Nationale d'Arbitrage, le Pool de coassurance des Risques TPV etc. en vue de contribuer au maximum au développement de l'assurance et au financement de l'économie.

Avec l'arrivée de la compagnie Atlantique Assurances, le marché malien des assurances est désormais composé de 12 sociétés, dont neuf (9) en NON-VIE et trois (3) en VIE. Le nombre d'intermédiaires s'élève à 268, dont 35 courtiers, 148 agents généraux et 85 conseillers vie.

Le marché malien a généré un chiffre d'affaires (provisoire) cumulé de 45.4 milliards en 2017 (dont 37.1 milliards en NON-VIE et 8.3 milliards de FCFA en VIE) contre 41 milliards en 2016 (32 milliards en NON-VIE ET 9 milliards en VIE) soit une progression totale de 9.67% par rapport à 2016.

Paragraphe 2 : Place de la CNAR sur le marché malien

La CNAR a occupé en 2017 la deuxième place sur le marché malien, après SAHAM ASSURANCES, avec un chiffre d'affaires de 5 284 199 301 FCFA, une part de marché de 14% et une évolution de 11% par rapport à l'exercice 2016. Elle dispose le plus grand réseau de distribution avec 70 agences générales et 8 bureaux directs repartis sur l'ensemble du territoire malien.

Tableau 1: Classement des compagnies (vie et non vie) selon le chiffre d'affaires

(en millions de FCFA)

SOCIETES	2014	2015	2016	2017 (provisoire)	Evolution	Part de marché	RANG
SAHAM ASSURANCE	6 907	9 244	10 075	10 208	1%	28%	1er
CNAR	3 014	3 589	4 761	5 284	11%	14%	2ème
ALLIANZ MALI	3 651	2 828	4 139	4 232	2%	11%	3ème
LAFIA-SA	4 361	4 280	4 139	4 213	2%	11%	4ème
SABU NYUMAN	2 086	2 237	3 207	3 986	24%	11%	5ème
NALLIAS SA	2 287	2 793	2 842	3 577	26%	10%	6ème
NSIA MALI	2 074	1 751	1 613	2 241	39%	6%	7ème
SUNU ASSURANCE	770	1 578	1 650	1 889	14%	5%	8ème
ATLANTIQUE ASSURANCES	-	-	-	1 466		4%	9ème
TOTAL NON VIE	25 150	28 300	32 426	37 096	14,40%	100%	
SONAVIE	3 189	4 035	4 408	4 217	-4%	51%	1er
SAHAM ASSURANCES VIE	515	848	1 409	2 141	52%	26%	2ème
NSIA VIE	4 113	1 982	3 146	1 940	-38%	23%	3ème
TOTAL VIE	7 817	6 865	8 963	8 298	-7%	100%	
TOTAL GENERAL	32 967	35 165	41 389	45 394	10%	100%	

Source: Direction Audit et contrôle de gestion de la CNAR

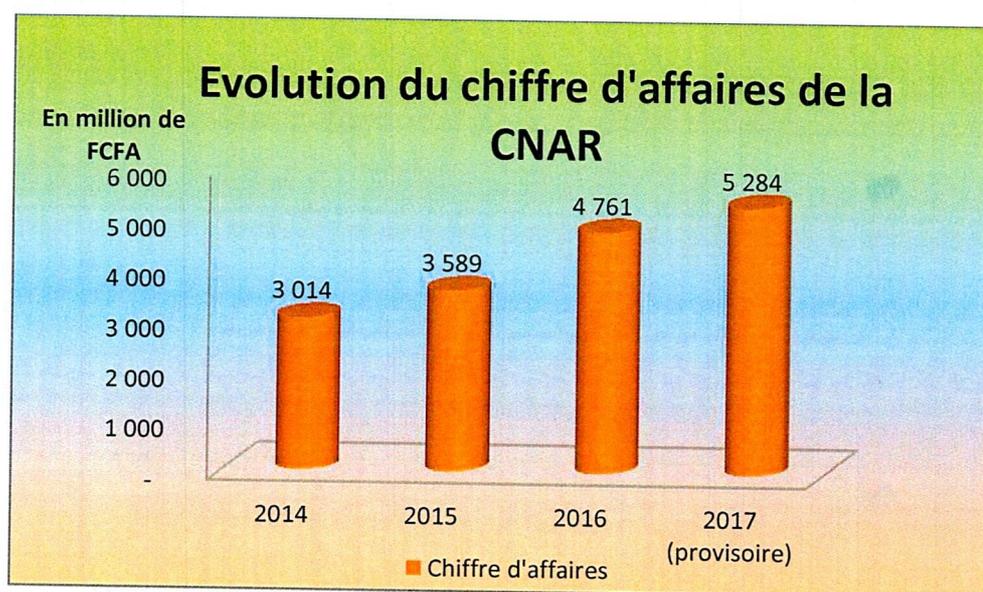
Graphique 1: Evolution du chiffre d'affaires de la CNAR

Tableau 2: Taux de sinistralité des compagnies non vie.

SOCIETES	2014	2015		2016	
	S/P en %	S/P en%	EVOLUTION en %	S/P en %	EVOLUTION en %
CNAR	30,1	46,12	76,6	21,34	-39,41
SAHAM	91,3	11,23	-84	27,32	157,56
SABU NYUM	47,9	42,66	3,29	39,95	31,44
ALLIANZ	32,1	38,95	9,79	55,67	74,59
NALLIAS	168,8	25,64	-80,41	56,3	100,77
LAFIA	47,4	27,85	-42,78	29,55	9,67
NSIA IARD	47,4	44,55	-6,83	76,08	60,36
SUNU	20,3	16	18,5	24,7	124,64
LE MARCHE	65,4	27,15	-52,86	36,31	50,56

Source : Rapport annuel du marché DNA

En 2016, hormis les ASSURANCES BLEUES, CNAR, toutes les autres compagnies ont observé une hausse de la charge des sinistres. La plus forte croissance a été enregistrée chez SAHAM où elle est passée de 1,061 milliards en 2015 à 2,733 milliards en 2016 correspondant à un accroissement de 157,56%. La CNAR a connu une baisse de la charge des sinistres qui passe de 1,547 milliards en 2015 à 937 millions en 2016, soit une réduction de 39,41%.

La sinistralité de l'ensemble des compagnies non vie est à la hausse, suivant la tendance haussière enregistrée par la charge des sinistres entre 2015 et 2016. Elle passe de 27,15% en 2015 à 36,31% en 2016 pour l'ensemble des compagnies non vie.

Tableau 3: Autres charges et commissions des compagnies non vie.

(en millions de FCFA)

SOCIETES	Commissions	Taux en%	Primes émises	Autres charges	Taux en%
CNAR	568	11,94	4 761	1 395	29,29
SAHAM	1 014	10,06	10 075	1 831	18,18
SABU NYUM	404	12,59	3 207	1 363	42,49
ALLIANZ	758	18,29	4 142	1 171	28,26
NALLIAS	444	15,61	2 842	958	33,72
LAFIA	818	19,77	4 139	1 587	38,34
NSIA IARD	259	16,06	1 613	832	51,57
SUNU	279	16,17	1 725	602	34,88
LE MARCHÉ	4 543	13,98	32 505	9 738	29,98

Source : Rapport annuel du marché DNA

Globalement, les taux de commissions semblent avoir été maîtrisés en 2016, en dessous du seuil des 20%. Le plus élevé a été à la charge de la LAFIA avec 19,77% de ses

primes émises. La CNAR présente le deuxième meilleur taux de commission du marché avec 11,94 % en termes de maîtrise des frais d'acquisitions des contrats d'assurances.

Quant aux autres charges, aucune compagnie ne semble maîtriser ses frais généraux. La NSIA, SABUNYUMAN culminent entre 40 et 50% de leurs primes émises. SAHAM était la 1^{ère} au classement des compagnies nationales avec un taux de frais de gestion de 18%. La CNAR occupe la troisième place du classement des compagnies nationales maliennes avec 29.29% des primes émises.

Tableau 4: Ratios combinés des compagnies non vie.

SOCIETES	S/PA en %	Taux com. en %	Taux A. charges en%	TOTAL en%
CNAR	21,34	11,94	29,29	62,57
SAHAM	27,32	10,06	18,18	55,56
SABU NYUM	39,95	12,59	42,49	95,03
ALLIANZ	55,67	18,29	28,26	102,22
NALLIAS	56,3	15,61	33,72	105,63
LAFIA	29,55	19,77	38,34	87,66
NSIA_IARD	76,08	16,06	51,57	143,71
SUNU	24,7	16,17	34,88	75,75
TOTAL	36,31	13,98	29,98	80,27

Source : Rapport annuel du marché DNA

La CNAR, assurances bleues, a les ratios combinés les plus faibles 62,57% sur le marché après SAHAM 55,56%. Par ailleurs, on remarque qu'ALLIANZ, NALLIAS et NSIA ont des ratios supérieurs à 100%. Les ratios du marché sont de 80,27%.

Section II : Les produits commercialisés par la CNAR

Dans cette section nous allons parler de l'activité principale de l'entreprise, celui de chercher les produits adaptés aux besoins et à la demande de la clientèle. Il s'agit ici de faire ressortir ces produits en fonction de leur répartition juridique c'est à dire les produits d'assurances dommages et les produits d'assurances de personnes. Et en fin de voir la part de chacun sur le chiffre d'affaires de la compagnie.

Paragraphe 1 : Les produits relatifs à l'assurance des dommages

Les assurances dommages sont des assurances sur le patrimoine ; elles se subdivisent en assurances de biens et de responsabilités civiles. Régies par le principe indemnitaire, il s'agit de l'automobile, de l'incendie, de la responsabilité civile générale, le transport et les autres dommages aux biens².

2. Bris de machine, Tous Risque Chantier, Montage Essaie (TRC TRME) etc.

A- Automobile

C'est la branche la plus connue de la clientèle. Cette assurance couvre dans tous les contrats automobiles, la responsabilité civile qui est une assurance obligatoire. Pourtant cette assurance couvre d'autres garanties supplémentaires comme, le vol, la garantie bris de glace, les garanties annexes et l'incendie. Cette dernière fait l'objet d'une branche à part entière.

B- L'incendie

Elle couvre à la base les dommages matériels liés à l'incendie proprement dit, la chute de foudre et l'explosion. Aux assurances Bleues, Cette branche se subdivise en des garanties comme la multirisques habitation, multirisques professionnelle, multirisques industrielle et la globale dommages. Il faut préciser qu'elle est à la fois une assurance des biens et de responsabilités civiles. Cette responsabilité est à ne pas confondre avec la responsabilité civile générale.

C- La responsabilité civile générale (RC)

Nous définissons l'assurance RC générale comme la garantie qui couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux tiers à l'occasion soit de sa vie privée, soit de ses activités. Les Assurances Bleues commercialisent la RC chef familiale, la RC scolaire, la RC profession-libérale, la RC ingénieur, la RC expert, la RC Médecin, la RC artisans, la RC chef d'entreprise la RC décennale, la RC gardiennage, et la RC Hôtellerie. Pour compléter cette garantie, il est raisonnable de prendre une garantie autres dommages aux biens

D- Les autres dommages aux biens

Cette assurance est un ensemble ou un regroupement des garanties relatives à des dommages aux biens. L'assurance dommages aux biens est établie en fonction des besoins des clients. Elle peut être la garantie tous risques chantiers, tous risques montage, bris de machine et tous risques informatiques, dégâts des eaux, globale de banque. Pour les garanties transport il en est autre.

E- Le transport

Pays enclavé, la principale garantie transport est l'assurance facultés à l'importation rendue obligatoire par la loi. Cette assurance couvre les marchandises contre les avaries, les pertes de poids et pertes totales selon que la garantie soit «Franc avarie particulière (FAP) sauf » ou « tous risques ». Aux Assurances Bleues, le type de police le plus utilisé est la police au voyage avec la garantie FAP sauf. Les Assurances Bleues ne commercialisent pas seulement les produits IARD et transport, les produits d'assurances des personnes sont également commercialisés.

Paragraphe 2 : Les produits relatifs à l'assurance de personnes

Les assurances de personnes portent sur l'intégrité physique de la personne humaine. Elles sont régies par le principe forfaitaire même si la maladie est gérée par le principe indemnitaire. Il s'agit de la garantie individuelle accidents, la maladie et l'assistance voyage.

A. La garantie individuelle accidents

C'est une assurance qui peut être souscrite individuellement ou collectivement moyennant une prime. L'assureur s'engage à verser à l'assuré ou au bénéficiaire, une somme déterminée, ainsi que les frais médicaux et pharmaceutiques à la suite d'un accident corporel atteignant l'assuré dans la période de garantie. Il faut noter qu'elle garantit trois conséquences : la mort ; l'infirmité totale ou partielle et l'incapacité temporaire. Il est à préciser que son principe de base est l'absence de la subrogation, le cumul des prestations et non application du principe indemnitaire. En cas de sinistre, le règlement peut être cumulé avec la garantie maladie.

B. La maladie

La maladie est définie comme « toute altération de la santé constatée par une autorité médicale », donc « l'assurance maladie a pour objet de protéger les personnes contre les conséquences pécuniaires de la maladie mais aussi celles de l'accident et de la maternité ». L'assurance maladie est un contrat collectif couvrant un ensemble d'assuré et leur famille ou un contrat individuel couvrant uniquement l'assuré. Les principaux assurés sont les entreprises qui souscrivent pour leurs employés. Cette garantie couvre même en cas de voyage à l'extérieure. Mais la vraie garantie pour le voyage est l'assistance.

C. L'assistance

C'est une assurance relative au voyage. Elle prend en charge pendant le séjour ou toute la durée du voyage l'urgence médicale, transport médicalisé, soins dentaire, le rapatriement du corps en cas du décès, les pertes de bagages, l'assistance juridique et l'assistance d'urgence en cas de maladie ou d'accident. Elle couvre deux zones selon la prime, une zone A pour l'Afrique, Europe et Moyen Orient et une zone B pour le reste du monde. Après l'explication de chaque produit, nous pouvons examiner leur part dans le chiffre d'affaires.

Paragraphe 3 : Structure du portefeuille des produits

La part d'une branche dans le chiffre d'affaires permet de savoir quelle branche le service commercial doit développer ou surveiller.

Tableau 5: Ventilation du chiffre d'affaires par branche.

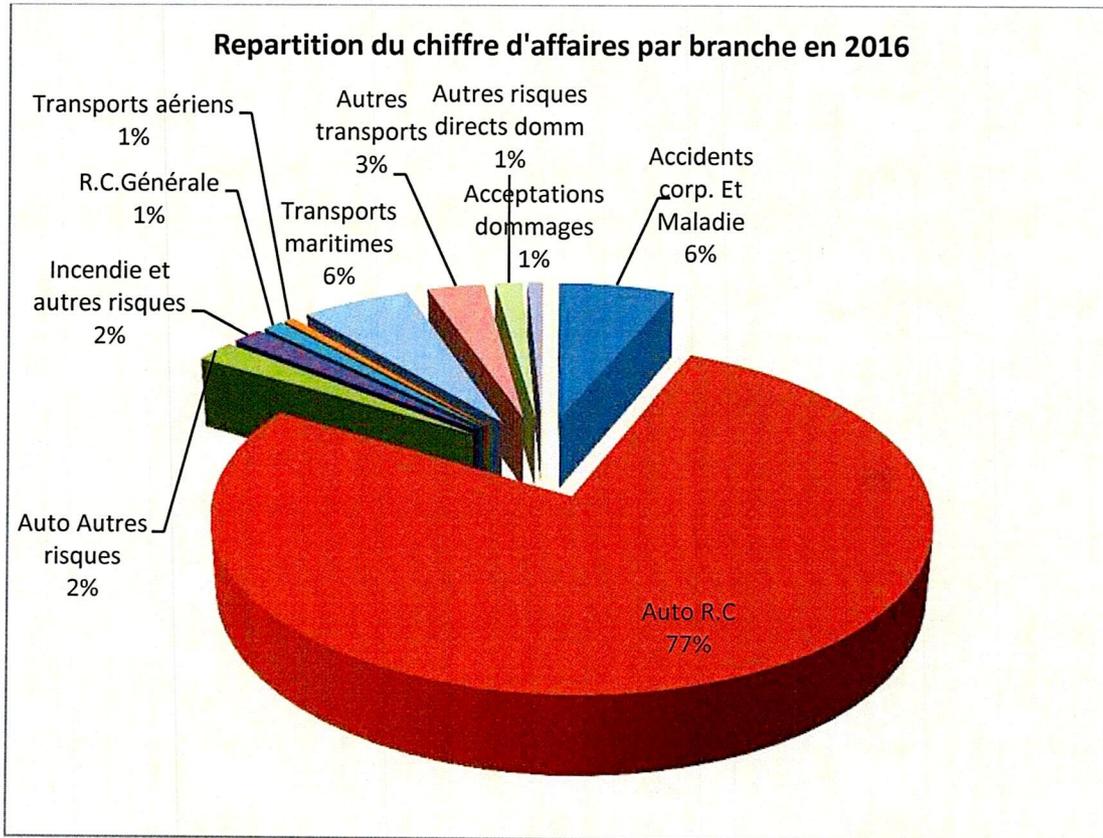
EXERCICES	2014		2015			2016			Structure moyenne sur 3 ans
	Montant	Part	Montant	Part	Evo.	Montant	Part	Evo	
PRIMES EMISES									
Accidents corp. Et Maladie	177 502 378	6%	290 015 144	8%	37%	295 986 305	6%	-23%	7%
Auto R.C	2 263 336 146	75%	2 862 676 886	80%	6%	3 674 844 930	77%	-3%	77%
Auto Autres risques	318 033 954	11%	80 835 534	2%	-79%	100 987 205	2%	-6%	4%
Total Auto	2 581 370 100	86%	2 943 512 420	82%	-4%	3 775 832 135	79%	-3%	82%
Incendie et autres risques	118 895 276	4%	104 084 239	3%	-26%	77 597 229	2%	-44%	3%
R.C.Générale	11 544 703	0,4%	33 623 550	1%	145%	51 393 609	1%	15%	1%
Transports aériens	446 806	0,01%	5 813 224	0,2%	992%	26 992 484	1%	250%	0%
Transports maritimes	6 954 981	0,2%	75 769 176	2%	815%	278 783 259	6%	177%	3%
Autres transports	38 122 432	1%	58 113 259	2%	28%	146 170 899	3%	90%	2%
Total Transports	45 524 219	2%	139 695 659	4%	158%	451 946 642	9%	144%	6%
Autres risques directs domm	38 088 621	1%	9 842 008	0,3%	-78%	69 841 025	1%	435%	1%
Acceptations dommages	40 686 653	1%	68 533 302	2%	41%	38 350 355	1%	-58%	1%
TOTAL	3 013 611 950		3 589 306 322			4 760 947 300			

Sources: états C1 2014, 2015 et 2016 de la CNAR

Le chiffre d'affaires de la CNAR a eu une croissance régulière de 2014 à 2016 et le portefeuille auto en occupe, en moyenne, 82%, suivi par accident corporel et maladie 7% et le transport 6%.

Par ailleurs, on constate que le portefeuille incendie et autres risques qui n'occupe que 3% a régressé de 44% en 2016.

Graphique 2: Répartition du chiffre d'affaires par branche en 2016.



Graphique 3: Répartition des prestations et frais par branche en 2016.

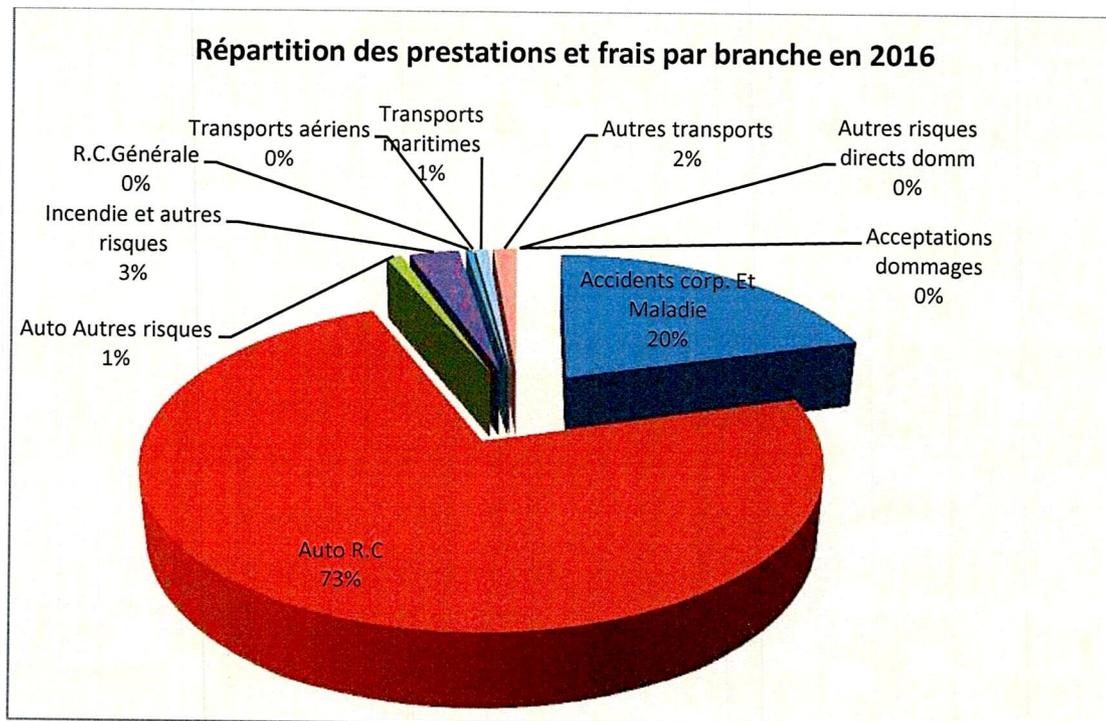


Tableau 6: Ventilation des prestations et frais payés par branche.

EXERCICES Prestations et frais payés	2014		2015			2016			Structure moyenne sur 3 ans
	Montant	part	Montant	part	Evo	Montant	part	Evo	
Accidents corp. Et Maladie	15 428 062	2%	72 329 562	8%	359%	268 645 693	20%	151%	11%
Auto R.C	602 436 471	69%	712 458 053	80%	16%	963 486 058	73%	-9%	74%
Auto Autres risques	138 585 809	16%	26 332 557	3%	-81%	12 199 431	1%	-69%	6%
Total Auto	741 022 280	85%	738 790 610	83%	-2%	975 685 489	74%	-11%	80%
Incendie et autres risques	95 791 516	11%	38 122 791	4%	-61%	38 321 502	3%	-32%	5,6%
R.C.Générale	5 562 000	1%	-	0%	-100%	5 050 125	0,4%		0,3%
Transports aériens	-	0%	-	0%	0%	-	0%	0%	0%
Transports maritimes	-	0%	-	0%	0%	10 147 553	1%		0,3%
Autres transports	11 619 124	1%	22 799 163	3%	92%	18 596 738	1%	-45%	2%
Total Transports	11 619 124	1%	22 799 163	3%	92%	28 744 291	2%	-15%	2%
Autres risques directs domm	2 056 694	0%	17 150 879	2%	717%	-	0%	- 100%	0,7%
Acceptations dommages	-	0%	-	0%	0%	-	0%	0%	0%
TOTAL	871 479 676	100%	889 193 005	100%		1 316 447 100	100%		100%

Sources: états C1 2014, 2015 et 2016 de la CNAR

A l'instar du chiffre d'affaires, les prestations et frais payés ont également évolués. En moyenne 80% des prestations et frais ont été payés sur les sinistres auto, 11% en accident corporel et maladie, 5% en incendie et autres risques et seulement 2% en transport. 2% sur les autres portefeuilles.

Tableau 7: Taux de sinistre à Prime par branche.

EXERCICE	2014	2015	2016	Taux moyen sur trois ans
Accidents corp. Et Maladie	13%	54%	70%	46%
Auto R.C	29%	48%	25%	34%
Auto Autres risques	46%	22%	21%	30%
Total Auto	31%	47%	25%	34%
Incendie et autres risques	35%	51%	-14%	24%
R.C.Générale	15%	10%	13%	13%
Transports aériens	0%	0%	4%	1%
Transports maritimes	0%	5%	6%	4%
Autres transports	67%	36%	0%	35%
Total Transports	53%	19%	4%	25%
Autres risques directs domm	-2%	127%	-57%	23%
Acceptations dommages	54%	-6%	-576%	-176%
Ensemble	29%	45%	21%	32%

Sources: états CI 2014, 2015 et 2016 de la CNAR

Le portefeuille accident corporel et maladie a eu de 2014 à 2016 une sinistralité croissante qui a atteint les 70%, comme taux le plus élevé en 2016. On remarque que la CNAR semble bien tirer profit du portefeuille auto, réputé déficitaire, avec une sinistralité moyenne de 34%. De façon générale, aucune branche n'a présenté en moyenne une sinistralité supérieure à 65%.

Tableau 8: ventilation des charges de commissions par branche

EXERCICES	2014		2015		2016		Taux moyen du marché
	Montant	Taux	Montant	Taux	Montant	Taux	
Accidents corp. Et Maladie	18 120 258	10%	37 034 058	13%	20 504 144	7%	13%
Auto R.C	347 957 654	15%	359 975 398	13%	438 176 314	12%	15%
Auto Autres risques	25 104 492	8%	-	0%	5 791 526	6%	
Total Auto	373 062 146	14%	359 975 398	12%	443 967 840	12%	
Incendie et autres risques	15 530 712	13%	8 757 059	8%	4 554 864	6%	12%
R.C.Générale	753 619	7%	924 463	3%	7 188 055	14%	17%
Transports aériens	73 207	16%	874 328	15%	4 283 206	16%	17%
Transports maritimes	487 525	7%	11 507 878	15%	46 715 654	17%	
Autres transports	1 487 525	4%	5 125 853	9%	18 620 603	13%	
Total Transports	2 048 257	4%	17 508 059	13%	69 619 463	15%	
Autres risques directs domm	1 173 207	3%	370 694	4%	6 810 652	10%	15%
Acceptations dommages	-	0%	18 447 007	27%	15 762 755	41%	
TOTAL	410 688 199	14%	443 016 738	12%	568 407 773	12%	

Sources: états CI 2014, 2015 et 2016 de la CNAR

Globalement, les taux de commissionnement semblent être maîtrisés de 2014 à 2016, en dessous du seuil de 20%. Le plus élevé a été celui des acceptations en dommages avec 41%.

DEUXIEME PARTIE :

LA PROBLEMATIQUE DE COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES INCENDIE : CAS DE LA CAISSE NOUVELLE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU MALI

Composée de trois chapitres, il s'agira respectivement dans cette deuxième partie de parler, tout d'abord, des généralités sur la multirisques incendie avant d'aborder la question sur les difficultés liées à sa commercialisation pour en fin terminer avec les axes d'amélioration.

CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MULTIRISQUES INCENDIE

Une multirisques est un package de garanties. Afin de mieux comprendre le terme, il est nécessaire de faire ressortir son historique et ses définitions avant de procéder à la présentation d'une police multirisques.

Section I : Historique et définitions

Paragraphe 1 : Historique

C'est à la fin du XVII^e siècle qu'apparaît l'assurance incendie, compte tenu de l'accroissement de la population et le développement des agglomérations, qui étaient composées d'habitations en bois extrêmement rapprochées et vulnérables au feu.

A Londres en pleine nuit, le 2 Septembre 1666, un incendie se déclare dans une boulangerie, et s'étend avec une telle ampleur qu'il faudra quatre jours pour le maîtriser. Il détruira 13 000 maisons de 400 rues sur 175 hectares.

Une des rares maisons épargnées est une taverne exploitée par un certain Edward Lloyd, qui a eu l'idée de créer un office d'assurance couvrant les risques les plus variés, et qui deviendra avec le temps la plus grande organisation mondiale d'assurance: le Lloyd's de Londres.

Ensuite l'assurance contre l'incendie a connu un développement très important avec l'apparition de véritables compagnies d'assurances comme le « Friendly Society » en 1684, le « Hand in Hand » en 1704. Il est à noter que l'assurance incendie est une assurance en constante évolution, les assureurs soucieux de proposer une couverture de plus en plus adaptée et complète aux assurés, il est actuellement possible de l'étendre à un certains nombres de risques parfois sans rapport direct avec les risques incendie, ce qui en fait une véritable police multirisques.

Paragraphe 2 : Définitions

A. L'incendie

L'incendie peut être défini de la manière la plus simple comme un grand feu qui se propage et fait des ravages.

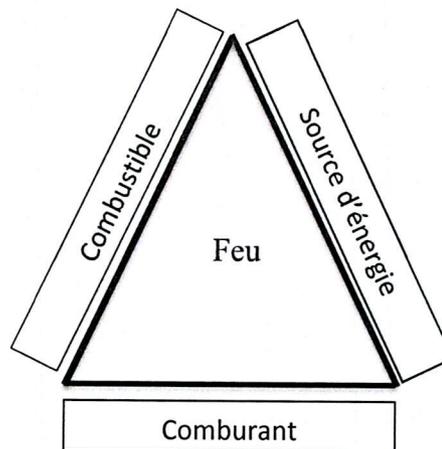
Le feu est la manifestation visible de la combinaison d'un corps combustible avec un corps comburant en présence d'une énergie d'activation. Cette combinaison s'appelle une Combustion.

Combustion : réaction exothermique (dégagement de la chaleur) entre l'oxygène de l'air et certaines substances (solides, liquides ou gazeuses) dites combustibles, l'oxygène étant le comburant.

Combustible + Comburant + Chaleur = Feu

Traditionnellement, le phénomène du feu est schématiquement représenté par le triangle du feu dont les trois côtés figurent respectivement le combustible, le comburant et l'énergie d'activation.

Figure 1: Le triangle du feu



Ces trois éléments sont simultanément nécessaires à la création et au maintien du phénomène. La soustraction de l'un d'eux et d'un seul entraîne l'extinction. C'est ce que l'on constate en supprimant soit le combustible, soit le comburant soit l'énergie.

Cependant, le triangle du feu est un moyen pratique de comprendre quels sont les paramètres nécessaires pour qu'il y ait combustion, il reste que lorsqu'il y a feu, il n'y a pas forcément incendie. L'article 45 du code CIMA complète donc la notion d'incendie en fixant les limites de la garantie de l'assureur qui dispose que « Toutefois, il ne répond pas, sauf convention contraire, des dommages occasionnés par la seule action de la chaleur due par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente s'il n'y a eu ni incendie, ni commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable ». Le pire des méfaits du feu c'est l'incendie, c'est-à-dire quand le feu échappe au contrôle de l'homme.

A.1. Les causes d'éclosion de l'incendie

Les causes peuvent être humaines, naturelles ou énergétiques.

➤ Causes humaines :

- imprudence de fumeurs, ignorance, inconscience, négligence et malveillance.

➤ Causes naturelles :

- foudre, soleil (effet de loupe, surpression des bouteilles de gaz de pétrole liquéfié, etc.), fermentation (fourrages, fumier, etc.).

➤ Causes énergétiques :

- étincelles, arcs électriques, frottements, chaleur, échauffement anormal de conducteurs électriques sous tension, réactions chimiques exothermiques, retour de flamme au carburateur, électricité statique (camion dépotant ou se remplissant en liquide inflammable).

A.2. Les conséquences dommageables

L'incendie peut entraîner des dommages corporels, matériels et immatériels.

➤ Dommages corporels :

-Intoxications par les fumés, brûlures à divers degrés, pertes en vie humaines.

➤ Dommages matériels :

-Dommages directs destruction des biens tels que bâtiment, contenus (mobiliers, matériels et marchandises) et animaux.

-Dommages indirectes occasionnés aux tiers (propriétaire, locataire et voisin).

➤ Dommages immatériels :

-Pertes pécuniaires et dépenses imposées par la survenance de l'incendie (perte de loyer, perte de chiffre d'affaires, rétribution aux sauveteurs, dépenses pour déblai de décombres, honoraires d'experts).

Parmi ces dommages, seuls les dommages matériels sont couverts au titre de la garantie incendie, aux termes de l'article 45 du code CIMA « L'assureur contre l'incendie répond de tous dommages matériels causés par conflagration, embrasement ou simple combustion ». Les dommages immatériels peuvent être couverts en extension moyennant surprime.

B. Les risques divers

Les risques divers forment un ensemble de branches d'assurances dont chacune prise individuellement ne nécessite pas la création d'un service du fait de la faiblesse des souscriptions. Ces risques relèvent de la branche 9 de l'article 328, chapitre 1 relatif aux agréments du code CIMA. La notion risques divers n'est pas figée, elle varie d'une compagnie à une autre on y trouve notamment le vol, le bris de machine, bris de glace, dégâts des eaux etc.

Section II : Présentation du contrat multirisques incendie

Les assurances à risques multiples ou multirisques connaissent un développement important au point d'éclipser les contrats classiques incendie, vol, bris de glaces, dégâts des eaux. En effet, il est plus facile pour l'assuré de souscrire une police unique dans laquelle les garanties souhaitées seront incluses. Cette formule comporte de nombreux avantages : une police unique, donc une échéance unique avec une prime unique, et certainement réduite par rapport à celle des contrats séparés.

Il s'agit d'un contrat unique regroupant un certain nombre de risques relatifs à un objet qui peut se décliner diversement : l'habitation, la profession, les artisans, les commerçants, les entreprises industrielles, commerciales ou de services. La finalité est de regrouper dans une même police toutes les garanties permettant de couvrir les risques inhérents à une activité.

Paragraphe 1 : Les garanties accordées

A. Incendie et risques assimilés

L'assurance incendie est une assurance de dommages aux biens (A.1), avec des extensions possibles aux garanties des frais et pertes (A.2) et de responsabilités civiles (A.3).

A.1. Garanties des dommages aux biens

Sont couverts au titre de cette garantie les biens immobiliers et mobiliers de l'assuré tels que bâtiment, mobiliers personnels, matériels et marchandises. La couverture peut être étendue aux fonds et objets de valeurs et les supports d'information dans les conditions définies aux Conventions Spéciales Incendie (CSI).

1. Garanties de base :

Trois (3) événements sont garantis d'office par tout contrat incendie.

➤ L'incendie proprement dit

Sont couverts les dommages matériels d'incendie, les dégâts causés par les moyens de secours, les dégâts dus à la fumée, à l'excès de chaleur ainsi que la perte ou disparition des objets assurés survenue à la suite d'un incendie, sauf si l'assureur prouve que les dits objets ont été volés.

➤ La chute de la foudre

Ce sont les dégâts causés directement par la chute de la foudre. Les dommages dus à la chute sont couverts même si les dommages ne sont pas suivis d'incendie.

➤ L'explosion et le coup d'eau des appareils à vapeur

L'explosion est généralement définie comme l'action subite et violente de la pression et de la dépression de gaz ou de vapeur. Un « coup d'eau » est une surpression à l'intérieur d'un cylindre due soit à la présence d'eau à la place de vapeur, soit au choc d'une masse d'eau provenant de la condensation accidentelle dans un système utilisant la vapeur d'eau, comme une turbine à vapeur.

2. Les garanties optionnelles

En plus des événements garantis au titre de la garantie de base, l'assuré a la faculté d'étendre les garanties à d'autres événements moyennant le paiement d'une prime additionnelle.

Elles sont au choix de l'assuré et portent sur les risques suivants :

➤ Tempêtes – Ouragans – Cyclones (TOC)

Dans certains pays, cette garantie est rendue obligatoire : on parle alors de « garantie du fait de la loi », garantie qui accompagne la couverture de base. C'est le cas, par exemple, en France.

La garantie permet la prise en charge des dommages autres que ceux d'incendie ou d'explosion causés aux biens assurés par l'action directe ou indirecte du vent.

La garantie Tempête s'étend aux dommages d'humidité ou de mouille causés par la pluie qui survient dans un délai de 72 Heures maximum après la tempête.

Cette garantie n'est, en principe, donnée que pour les bâtiments clos bien construits et biens couverts. Elle est toujours assortie d'une franchise.

- Actes de vandalisme et de sabotage, grèves, émeutes et mouvements populaires

Les dommages garantis ici sont ceux qui revêtent ou non la forme d'un événement garanti par le contrat. Ce sont, par exemple, les dommages de casse de bâtiment, de mobilier, de matériels, les dommages d'incendie ou d'explosion causés par les émeutiers. Cette garantie est généralement désignée par (EMEUTES).

- Chute d'appareils de navigation aérienne ou d'engins spatiaux

L'assureur couvre les dommages causés aux biens assurés par le choc ou la chute d'appareil de navigation aérienne et aussi par le choc ou la chute d'objets tombant de ces appareils.

- Dommages dus aux chocs d'un véhicule terrestre

Sont couverts, les dommages causés aux biens assurés par le choc d'un véhicule terrestre identifié. Le véhicule ne doit pas appartenir à l'assuré ni à son conjoint.

- Risques spéciaux (CLAUSE FANAF 02)

La garantie risques spéciaux offre la couverture :

des dommages matériels et immatériels d'émeutes comme définis ci-dessus
des dommages matériels directs causés par :

- la chute d'aéronefs ou des objets tombant de ces derniers ;
- les tempêtes (si elles ne font pas déjà l'objet d'une obligation d'assurance) ;
- le choc d'un véhicule terrestre identifié ;
- les fumées dues à un incendie et affectant les biens assurés ;
- les fuites d'eau accidentelles provenant de canalisations non enterrées, d'appareils fixes, d'infiltrations au travers de la toiture.

- Dommages aux appareils électriques et électroniques

Par la garantie des dommages électriques, l'assureur accepte de couvrir les dommages matériels, y compris les frais de transport et d'installation du matériel endommagé ou du matériel de remplacement et résultant :

- de l'incendie ou l'explosion prenant naissance à l'intérieur des appareils électriques, canalisations électriques non enterrées et leurs accessoires ;
- d'une perturbation électrique telle que hausse ou baisse de tension.

Les dommages aux fusibles, résistances, lampes, tubes et ceux consécutifs à l'usure ou au bris de machine sont exclus. Le sont généralement aussi, les moteurs de plus de 1000 KW et les générateurs ou transformateurs de plus de 1000 KVA, parce que relevant de l'assurance bris de machines.

Pour les transformateurs de plus de 500 KVA, et les moteurs de plus de 500 KW, la garantie n'est accordée qu'à condition qu'ils soient nommément désignés au contrat.

Les dommages électriques s'accordent surtout sur les risques industriels et sont toujours assortis d'une franchise.

A.2. Garanties des frais et pertes

Un incendie suscite, en sus des destructions matérielles de biens, un certain nombre de dépenses supplémentaires et de manques à gagner qui ne font pas partie de la garantie de base, mais qui peuvent être assurés moyennant des primes distinctes.

Ces frais et pertes varient en fonction de la spécificité du risque assuré, seront énumérés ceux qui sont communs à tous les risques.

1. Les honoraires d'experts.

L'assureur peut garantir le remboursement des honoraires payés par les assurés aux experts qu'ils ont librement choisis dans le cadre de l'expertise prévue en cas de sinistre.

2. Les frais de démolition et de déblais, ainsi que les frais exposés à la suite des mesures conservatoires imposées par décision administrative. Ces frais de déblais doivent désormais faire l'objet d'une estimation spécifique, distincte de la valeur des biens.

3. Les frais de déplacement et de relogement

Rendus indispensables à la suite d'un sinistre, cette garantie comprend les frais de garde-meubles (transport compris), de déplacement et de réinstallations des biens, et éventuellement le surcroît de loyer payé par l'assuré pour une installation temporaire.

4. La perte d'usage des locaux

Il s'agit de l'assurance des frais d'occupation d'autres lieux, exposés à la suite d'un sinistre qui aurait rendu inutilisables les locaux détenus par l'assuré. Elle est relative à ce que paiera l'assuré propriétaire ou le locataire responsable pour se reloger ailleurs en attendant la fin des travaux de réparation des locaux.

5. La perte de loyer

Cette assurance garantit contre la perte des loyers pouvant résulter de la destruction partielle ou totale du bâtiment. Elle concerne le propriétaire mais également le locataire lorsque sa responsabilité locative s'étend à la perte des loyers relatifs aux locaux occupés par les autres locataires.

6. Les pertes indirectes

Cette assurance permet de couvrir les frais inévitables qui accompagnent généralement les dommages directs, à l'occasion d'un sinistre. Il s'agit par exemple :

- des frais de transport et d'installation ;
- de la gratification aux sauveteurs ;
- des frais de recharge des extincteurs etc.

Deux formules, s'offrent à l'assuré la garantie forfaitaire et sur justificatifs, seront détaillées infra.

7. La perte financière

Le coût des aménagements réalisés par un locataire peut être remboursé avec la garantie Perte Financière dès lors que, suite à un sinistre, le locataire en a perdu l'usage parce que :

- le propriétaire a résilié de plein droit le bail ;
- le propriétaire qui maintient le locataire dans les locaux refuse de reconstituer les aménagements.

A.3. Garanties des responsabilités

L'assuré peut garantir les conséquences pécuniaires de ses responsabilités à l'égard de cocontractants ou de tiers résultant d'événements assurés au titre de la garantie de base. Ces responsabilités varient en fonction de la qualité de l'assuré (propriétaire ou locataire).

A.3.1. Responsabilité du locataire à l'égard du propriétaire

L'article 1732, du code civil Français dispose que « Le preneur répond des dégradations ou des pertes qui arrivent pendant sa jouissance à moins qu'il ne prouve qu'elles ont eu lieu sans faute ».

I. Risques locatifs ordinaires (RLO)

Cette garantie a pour but d'assurer la responsabilité que le locataire occupant encourt à l'égard du propriétaire pour les dommages matériels affectant les bâtiments loués ou confiés.

L'assuré lorsqu'il est locataire, n'a pas à garantir le bâtiment contre l'incendie au même titre que le propriétaire, il garantit sa responsabilité en cas d'incendie du bâtiment.

II. Risques locatifs supplémentaires (RLS)

Dans un immeuble locatif à pluralité d'occupants, cette garantie permet de couvrir la responsabilité de l'assuré locataire, susceptible de s'étendre à l'ensemble de l'immeuble qu'il occupe partiellement. Cette garantie complète les risques locatifs ordinaires.

III. Risques locatifs "matériel et mobilier" (location ou crédit-bail)

Cette garantie a pour but d'assurer la responsabilité que le locataire occupant encourt à l'égard du propriétaire pour les dommages matériels affectant le matériel et le mobilier loués ou mis à sa disposition.

IV. Trouble de jouissance

La garantie trouble de jouissance permet à un locataire d'assurer sa responsabilité à l'égard de son propriétaire, pour le recours qu'exerce ce dernier contre lui en raison du préjudice subi par les colocataires non responsables.

V. Pertes des loyers

La garantie responsabilité pour perte de loyers permet à un locataire responsable de rembourser à son propriétaire non seulement son propre loyer mais également celui de tous

les autres colocataires non responsables, dont le propriétaire se verrait privé lors d'un sinistre.

A.3.2. Responsabilités du propriétaire à l'égard du locataire

Elles sont fondées sur les articles 1719 et 1721 du code civil.

Article 1719, c. civ. : « Le bailleur est obligé d'entretenir la chose en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée et d'en faire jouir paisiblement le preneur pendant la durée du bail ».

Article 1721, c. civ. : « Il est dû garantie au preneur pour tous les vices ou défauts de la chose louée qui en empêchent l'usage, quand même le bailleur ne les aurait pas connus lors du bail. S'il résulte de ces vices ou défauts quelque perte pour le preneur, le bailleur est tenu de l'indemniser. » Cette responsabilité s'étend à la privation de jouissance dont peuvent être victimes les locataires atteints par le sinistre.

1. Recours des locataires

Par cette garantie, le propriétaire assure la responsabilité qu'il encourt à l'égard des locataires pour les dommages matériels résultant d'un événement garanti causés à leurs biens suite à un vice de construction ou à un défaut d'entretien de l'immeuble.

2. Trouble de jouissance

Cette garantie couvre la responsabilité que l'assuré peut, comme propriétaire, encourir pour le trouble de jouissance consécutif à des dommages matériels causés à un ou plusieurs colocataires.

A.3.3. Autres responsabilités

Ce sont des responsabilités qui incombent, à l'assuré propriétaire ou locataire, à la suite d'un événement garanti au contrat.

1. Recours des voisins et des tiers (RVT)

L'assureur peut garantir la responsabilité que l'assuré peut encourir à l'égard des voisins et des tiers pour les dommages matériels résultant d'un événement garanti survenu dans les biens objets du contrat et dont l'assuré est propriétaire, locataire ou gardien.

La mise en jeu de cette garantie est soumise à une double condition en vertu de l'article 1384 al.2 du c.cvi. « Toutefois, celui qui détient à un titre quelconque, tout ou partie de l'immeuble ou des biens mobiliers dans lesquels un incendie a pris naissance ne sera responsable, vis-à-vis des tiers, des dommages causés par cet incendie que s'il est prouvé qu'il doit être attribué à sa faute ou à la faute des personnes dont il est responsable »

2. Responsabilité du dépositaire à l'égard du déposant

L'assureur peut garantir la responsabilité que l'assuré, en sa qualité de dépositaire de mobilier, de matériel, de marchandises, peut encourir à l'égard des propriétaires de ces biens.

3. Assurance pour compte de qui il appartiendra

L'assuré peut garantir pour compte de qui il appartiendra les bâtiments, le mobilier personnel, le matériel, les marchandises ou les véhicules dont il est dépositaire.

B. Les risques divers

L'assurance incendie est certainement l'assurance essentielle des biens de l'entreprise. Néanmoins les « risques divers » qui pèsent sur les biens de l'entreprise ne doivent pas pour autant être négligés, et sous cette expression indéfinie on se limitera aux assurances vol, dégâts des eaux, bris de machines, risques informatiques, bris de glaces.

B.1. Le vol

Dans une multirisques, la garantie vol est à risque déterminé. Elle couvre le vol par escalade des lieux assurés, introduction clandestine, l'usage de fausses clés ou clés volées, effraction et le vol avec violences sur les personnes.

B.2. Dégâts des eaux

L'assurance dégâts des eaux couvre les conséquences d'écoulements accidentels d'eau qui proviennent des conduites d'adduction et de distribution d'eau, des chéneaux, gouttières et conduites d'évacuation, de tous les appareils à effet d'eau, y compris le chauffage central. Des infiltrations d'eau de pluie ou de grêle à travers les toitures, sauf terrasses et ciels vitrés.

B.3. Bris de machine

Cette garantie couvre :

1. Les faits générateurs qui relèvent de « causes internes » à la machine, qu'il y ait vice de conception ou de construction : si la responsabilité du constructeur est engagée, l'assureur bris de machines pourra exercer contre lui son recours subrogatoire après avoir indemnisé son client. Rappelons ici que l'assureur bris de machine garantit les dommages causés par l'incendie ou l'explosion propre des appareils électriques et l'explosion propre des compresseurs, transformateurs, moteurs, turbines, etc., exclus de l'assurance incendie.
2. Les défaillances humaines: erreur, négligence, fausse manœuvre, voire malveillance d'un préposé.
3. Les accidents fortuits d'origine externe: chocs, chute, gel, pluies.

B.4. Tous risques informatiques

Sont couverts les dommages matériels subi par :

- Les unités centrales, y compris les mémoires principales, canaux, unités de contrôle et logiciels de base ;
- les périphériques reliés à ces unités, c'est-à-dire les appareils de saisie et de restitution des données informatiques ;
- les supports informatiques : bandes, disques, disquettes, tambours ou cassettes magnétiques, cartes, cartouches, etc. ;
- les matériels d'alimentation générale du système de traitement tels qu'alimentation électrique et climatisation.

B.5. Bris de glaces

Est une garantie contre les bris des produits de miroiterie et de verrerie se trouvant dans les locaux assurés et pouvant notamment être constitués par :

- les glaces et verres intérieurs et extérieurs ;
- les vitrines et devantures ;
- les portes vitrées, cloisons, miroirs ;
- les tablettes, étagères, plateaux et rayons ;
- les enseignes lumineuses en glace, verre, plexiglas ou autre matière plastique.

Paragraphe 2 : La détermination de la prime du contrat multirisques

A. La visite de risque

La visite du risque permet d'apprécier la qualité d'un risque, d'évaluer les moyens de prévention et de protection adaptés, de proposer sinon d'exiger si nécessaire un plan d'amélioration : mais l'assureur doit également analyser le risque dans ses besoins assurantiels afin de définir les garanties nécessaires à proposer. La visite de risque est une stratégie concrète de gestion des risques et une étape incontournable pour une bonne cotation.

Elle vise à :

- vérifier que le risque offert est acceptable par l'identification des périls qui menacent l'entreprise et l'évaluation des moyens de prévention et de protection tant humains que matériels mis en œuvre contre ces périls ;
- formuler des recommandations, voire des exigences nécessaires qui contribuent à améliorer la qualité du risque ;
- connaître les critères liés à la matérialité et à la configuration : communauté, contiguïté, proximité (CCP) ; éléments de construction des bâtiments, type de chauffage, installation électrique ; moyens de secours ;
- déterminer le taux de prime à appliquer et estimer la somme maximum ou le pourcentage du risque qui pourrait être détruit en cas d'incendie ou de tout autre sinistre.

B. La garantie de base

I. Assiettes de prime

1. Les bâtiments

La somme à garantir au titre des bâtiments doit correspondre à la valeur de reconstruction, vétusté déduite, honoraires d'architectes compris (appelée valeur d'usage ou valeur d'assurance).

2. Le mobilier

Le mobilier est assuré en valeur de remplacement, vétusté déduite.

3. Le matériel

L'assurance du matériel doit être réalisée en valeur de remplacement, par du matériel d'état et de rendement identique (ou valeur d'usage) y compris, s'il y a lieu, les frais de transport et d'installation.

L'assuré peut également garantir les bâtiments, le mobilier personnel et le matériel : en valeur à neuf au jour du sinistre (c'est-à-dire sans déduction de la dépréciation ou vétusté) aux conditions fixées dans les CSI.

4. Les marchandises

Les matières premières, emballages et approvisionnements sont estimés d'après leur prix d'achat apprécié au dernier cours précédant le sinistre, frais de transport et de manutention compris.

Les produits semi-finis, finis ou en cours de fabrication sont estimés d'après leur coût de production, c'est-à-dire au prix des matières et produits utilisés, majoré des frais de fabrication déjà exposés et d'une part proportionnelle des frais généraux nécessaires à la fabrication, à l'exclusion de ceux se rapportant à la distribution.

II. Le taux de prime

En incendie on distingue deux (2) catégories de risques :

- Les risques simple et risques à usage industriel ou commercial, passibles du traité des risques simples TRS,
- les risques d'entreprises, passibles du traité des risques d'entreprises TRE.

La différence fondamentale entre ces catégories de risques réside dans la valeur en contenu. Tous les risques dont la valeur en contenu (assuré ou non) est supérieure à 150 fois l'indice RI exprimé en euros rentrent dans le champ d'application du TRE, tous ceux dont la valeur en contenu est inférieure, du TRS.

Les taux de base applicables aux risques sont prévus à la tarification analytique, à la rubrique se reportant à l'activité exercée dans le risque. Les taux qui s'y trouvent sont des taux de primes pures qui ne prennent pas en compte les chargements suivants :

- le commissionnement des intermédiaires,
- les frais de gestion de la société y compris le bénéfice technique.

En conséquence, si l'on désigne C le pourcentage de chargement par rapport à la prime commerciale, il faudra multiplier le taux de primes pure par un facteur égal à K pour parvenir aux taux de primes commerciales.

$$K = \frac{1}{1 - \frac{C}{100}}$$

Pour obtenir le taux net on tiendra compte des critères propres à la matérialité du risque et ceux liés aux risques voisins.

1. Les critères propres à la matérialité du risque

1.1. Construction

La majoration pour construction est fonction de la catégorie du risque qui peut être soit de la catégorie des risques simples et risques à usage industriel ou commercial ou soit de la catégorie des risques d'entreprises.

1.1.1. Les risques simples et risques à usage industriel ou commercial

Deux types de construction sont distingués :

Type 1 Ce sont les bâtiments :

- dont les murs extérieurs sont constitués d'au moins 75% de matériaux en dur,
- dont la couverture est constituée pour au moins 75% d'ardoises ou tuiles, en vitrages, en plaques simples de métal, fibre-ciment (couverture sèche), en panneaux composites dont l'isolant est minéral pris en sandwich entre deux plaques de métal, fibre-ciment, en béton avec isolant minéral (ou sans isolant) et étanchéité (quelle que soit l'étanchéité) quelle que soit la charpente de toiture,
- Sans revêtement intérieur des murs extérieurs et sans aménagement intérieur (sous-plafond, sous toiture), constitués de plus de 25% de matériaux combustibles.

Aucune majoration n'est prévue pour ce type de bâtiments.

Type 2 tous les autres bâtiments qui ne répondent pas aux critères ci-dessus, sont affectés d'une majoration de 50% par rapport au taux de base figurant à la tarification analytique.

1.1.2. Les risques d'entreprises

Selon leur réaction et leur résistance au feu, le TRE a identifié les éléments de construction suivants et les a classés selon leur degré de combustibilité et d'inflammabilité.

a. L'ossature (O)

Il s'agit des éléments de structure assurant une fonction de portance et concourant à la stabilité du bâtiment. Ainsi parle-t-on d'ossature verticale (poteaux et poutres supportant les murs et les planchers) et d'ossature horizontale (charpente supportant la couverture). Pour les constructions ne disposant pas d'ossature verticale, la nature des murs extérieurs, assurant la fonction d'ossature est prise en compte. Lorsque les éléments de l'ossature sont composés de matériaux différents, la catégorie la plus combustible est retenue. Le classement s'échelonne de O1 à O4.

b. Les murs extérieurs (Me)

Ce sont les éléments verticaux assurant le clos des bâtiments. Lorsqu'ils sont porteurs de la couverture et ne comportent donc aucun poteau, ils sont considérés dans leur ensemble comme formant l'ossature et sont classés en tant que tels à cette rubrique. Lorsque plusieurs matériaux composent les murs extérieurs, seul celui correspondant au classement le plus élevé est retenu. Toutefois, lorsqu'un matériau de moins bonne qualité

n'excède pas 10% de la surface totale de l'élément ou ne couvre pas à lui seul et d'un seul tenant une surface supérieure à 10m^2 , il ne peut pas être pris en compte. Les murs extérieurs sont classés de Me1 à Me3.

c. Les planchers (P)

Ils forment une séparation horizontale entre les niveaux. De façon plus simple, on dira que par plancher, on entend l'assemblage de matériaux qui constitue l'aire horizontale d'un étage, que le « plancher bas » est celui qui supporte le revêtement de sol sur lequel on marche, et que le « plancher haut » constitue le plafond. Lorsqu'il y a plusieurs niveaux, tous sont pris en compte c'est-à-dire : sous-sol, rez-de-chaussée, étages et greniers. Les planchers sont classés en cinq catégories P0 à P4, en fonction à la fois de la nature des matériaux qui les constituent et de la qualité des communications entre eux.

d. Le nombre de niveaux

Il est clair que puisque le feu a tendance à se propager plus facilement de façon verticale qu'horizontale, à surface égale, un immeuble à plusieurs niveaux est plus exposé à un sinistre important qu'un bâtiment à simple rez-de-chaussée. Les bâtiments sont classés en trois catégories A, B ou C selon le nombre de niveaux qu'ils comportent.

e. La couverture (Co)

Elle couvre le bâtiment, dont elle permet l'étanchéité et elle en assure le couvert. Elle est en principe posée sur l'ossature. Lorsque la couverture est composée de matériaux multiples, des matériaux de moins bonne qualité sont tolérés, lorsqu'ils n'excèdent pas 10% et ne couvrent pas une superficie ininterrompue supérieure à 10m^2 . La couverture est classée de Co1 à Co4.

f. Les aménagements et revêtements intérieurs (A)

Ils n'ont aucune fonction de portance et ne servent qu'à réduire les volumes, à isoler la construction ou à décorer l'intérieur des locaux. Par aménagements intérieurs, on entend les sous toitures, les faux plafonds et les sous-plafonds. Les revêtements intérieurs sont appliqués sur les murs extérieurs, les planchers et les couvertures et se caractérisent le plus souvent par l'absence de vide entre eux et l'élément revêtu. Ils sont classés en deux catégories, A1 ou A2. Les matériaux incombustibles entraînent le classement A1 qui est également applicable aux bâtiments dépourvus de tout aménagement ou revêtement intérieur. Les matériaux combustibles ou comportant des éléments combustibles, par exemple les parements, sont classés A2.

A partir de la catégorie retenue pour chaque élément de construction, il est possible de déterminer le « Code construction » du bâtiment constitué d'un premier groupe de caractères formé de 3 chiffres et d'un second groupe formé d'une lettre suivie de 2 chiffres.

Exemple : bâtiment à 3 niveaux, planchers en maçonnerie avec communication directe (P3 et B) dont les murs extérieurs sont en briques et parpaings (Me1) sur une ossature verticale en béton armé (O1), couvert par plaques de fibrociment (Co1) sur charpente acier protégé (O2), le tout sans aucun aménagement ni revêtement intérieur (A1). Le code construction

applicable à ce bâtiment sera O2 Me1 P3 B Co1A1 → 213B11 à lire dans le tableau où se trouvent les taux de majoration pour construction prévu aux DG.

1.2. Chauffage

Pour les risques ordinaires le TRS ne prévoit pas de sanctions pour chauffage, le procédé de chauffage quel qu'il soit n'a pas d'influence sur le taux. Pour les risques dangereux ou très dangereux la présence dans ces risques d'un dispositif de chauffage est considérée comme constituant une aggravation. Les majorations applicables au taux de base sont données dans le barème des majorations pour chauffage.

Dans le TRE, aux rubriques de la TA se rapportant à des activités où le chauffage est considéré comme constituant une aggravation du risque, est indiquée au regard de la mention "CHAUFFAGE" la majoration applicable pour présence dans le risque du procédé de chauffage. En fonction du procédé de chauffage, la majoration à appliquer est égale à une fraction de la majoration prévue à la TA. Cette fraction est indiquée dans les tableaux aux DG.

1.3. Installations électriques

Pour les risques ordinaires ou dangereux, les installations électriques sont acceptées sans majoration. En plus si elles sont régulièrement contrôlées un rabais de 15% est applicable. Dans tous les autres cas, les risques très dangereux relevant du TRS et les risques d'entreprises, les installations électriques doivent être conformes et régulièrement vérifiées par un vérificateur agréé³, si non appliquer les majorations pour non insertion des clauses n° 133-A et n°27-A.

1.4. Protection et prévention

Sont considérés comme moyens de premiers secours : les extincteurs mobiles, les Robinets d'Incendie Armée (RIA) et d'une équipe de secours.

Dans les DG du TRS l'absence de ces moyens de secours entraîne une majoration de 10%. Cette majoration ne s'applique pas aux risques simples d'habitations.

Egalement, leur présence entraîne des rabais. Pour les autres moyens de prévention et de protection tels que : installation de détection automatique d'incendie, sprinkler et exutoires de fumées sont laissés à l'appréciation de la société.

Pour les risques d'entreprises les majorations et les rabais pour l'absence ou la présence de ces moyens sont prévus aux DG.

Le stockage et l'emploi accessoire de liquide inflammables et de gaz combustible peut également entraîner des majorations.

3. le vérificateur doit être reconnu et agréé par les assureurs du marché.

2. Les critères liés aux risques voisins

2.1. Définition

Le risque à assurer peut ne pas présenter des éléments d'aggravation, mais peut être aggravé par le voisinage à travers la communauté, contiguïté ou proximité.

a) Risques distincts

Sont considérés comme distincts deux bâtiments séparés par un espace à ciel ouvert, libre de tout matériel ou marchandise, supérieur à 10 mètres. Si des matériels ou des marchandises sont entreposés aux abords des bâtiments, c'est la partie maintenue libre de l'espace séparant les bâtiments qui doit être prise en compte. Ces risques demeurent passibles de leurs taux propres.

b) Communauté

Des risques sont dits communs lorsque, situés dans un même bâtiment ou dans un groupe de bâtiments, ils ne sont pas séparés par des murs répondant aux prescriptions des règles de construction pour ouvrages séparatifs coupe-feu (mur séparatif coupe-feu, mur séparatif ordinaire, compartiment à l'épreuve du feu).

c) Contiguïté

Deux risques sont contigus sans communication s'ils sont séparés par les murs ci-après, qui doivent répondre aux prescriptions des règles de construction pour ouvrages séparatifs coupe-feu : un mur séparatif ordinaire (M.S.O.), sans ouverture, un mur séparatif coupe-feu (M.S.C.F.), sans ouverture.

En cas de contiguïté avec communication, celle-ci doit être protégée par des portes répondant à la R16.

d) Proximité

Deux bâtiments sont considérés comme proches lorsqu'ils sont séparés par un espace à ciel ouvert, libre de tout matériel et marchandise, inférieur ou égal à 10 mètres. Si des matériels ou des marchandises sont entreposés aux abords des bâtiments, c'est la partie maintenue libre de l'espace séparant les bâtiments qui doit être prise en compte.

2.2. Dispositions tarifaires

a) Le TRS

- Risques distincts, risques contigus sans communication ou avec communications protégées, risques communs avec un compartiment à l'épreuve du feu Ces risques demeurent passibles de leurs taux propres.
- Risques proches

- Risques ordinaires : Ces risques demeurent passibles de leurs taux propres.

- Dans les autres cas de proximité, si au moins un des murs en regard est conforme aux prescriptions des règles de construction pour ouvrages séparatifs coupe-feu (mur séparatif coupe-feu, mur séparatif ordinaire, compartiment à l'épreuve du feu), ou si les deux murs en regard sont conformes aux mêmes prescriptions, mais comportent des ouvertures d'une surface totale maximum de 10% de la surface des murs, et que chaque ouverture n'excède pas 10 m², ces risques demeurent passibles de leurs taux propres. Dans tous les autres cas, les risques proches sont considérés comme des risques communs et il convient de leur appliquer les dispositions prévues pour la communauté des risques.

➤ Risques communs

Lorsqu'un risque A, dont le taux propre est aggravé par communauté avec un risque B dont le taux propre est supérieur, le nouveau taux aggravé se détermine ainsi :

Soient : t_A le taux propre du risque A, t_B le taux propre du risque B, TA le nouveau taux aggravé du risque A. On calcule le rapport entre les capitaux assurés sur le contenu au titre du risque aggravant B, et ceux assurés sur le contenu global de l'ensemble des risques A et B. Un coefficient K est ensuite déterminé, en fonction de ce rapport exprimé en pour cent, dont la valeur est indiquée sur le tableau aux DG. Le risque A devient alors passible du nouveau taux TA calculé par la formule suivante :

$$TA = tA + K. (tB - tA)$$

Le risque B conserve son taux propre t_B. Le taux applicable à l'ensemble (bâtiments et contenu) des deux risques communs est égal à la somme du taux TA et du taux t_B pondérés par les parts représentant les contenus de chacun des deux risques A et B sur le contenu global. Lorsque le pourcentage du risque aggravant B est supérieur à 25%, le taux applicable aux risques A et B est égal au taux propre du risque aggravant B.

b) Le TRE

- Contiguïté par MSCF sans ouverture :

Ce cas est assimilé à celui de risques distincts

- Communauté ; contiguïté par MSO sans ouverture ou avec ouvertures protégées, contiguïté par MSCF avec ouvertures protégées (même disposition tarifaires énoncées ci-dessus pour les risques communs).

Cependant le coefficient K⁴ varie selon qu'il soit communauté k₁, proximité k₂, contiguïté avec MSO K₃ ou contiguïté avec MSCF K₄.

4. A la différence du traité de 2004 dont il est fait référence, le traité de 2010, pour déterminer le coefficient K, énonce les critères qualitatifs suivants : aucune, extrêmement faible, très faible, faible, moyenne, forte, très forte, extrêmement forte. Il appartient ensuite à la compagnie d'assurance de traduire ces critères qualitatifs en données quantitatives. Dans tous les cas la valeur de K varie de 0 à 1.

➤ Proximité

Pour les risques d'entreprise la proximité de deux risques peut s'assimiler, en fonction des murs qui se font face, à la communauté, la contiguïté, proximité ou à des risques distincts.

c) Cas particulier

➤ Communauté de plusieurs risques

Lorsque plus de deux risques sont passibles de taux propres différents dans une même communauté, le taux moyen applicable à cette communauté se calcule comme suit :

- classement des risques par ordre croissant de leurs taux propres, le risque dont le taux est le plus faible occupant le rang n°1,
- application de la règle tarifaire de communauté aux risques de rang 1 et 2 d'où un taux moyen T2,
- à la communauté de risques 1 et 2 affectée du taux T2 aggravée par le risque de rang n° 3, application de la règle tarifaire de communauté d'où un taux moyen T3,
- et ainsi de suite jusqu'au risque de rang le plus élevé ; d'où un taux moyen final applicable à l'ensemble de la communauté.

C. Les garanties optionnelles

Les taux au titre des garanties optionnelles sont des taux de prime pure, ils doivent être chargés voir supra P.43.

I. Tempêtes – Ouragans – Cyclones (TOC)

La garantie « TEMPETES » est accordée sur les capitaux totaux souscrits au titre de la garantie de base.

Le taux de primes est fonction de la nature du risque :

- Risques simples et risques à usage industriel ou commercial : taux 0,03‰
- Risques d'entreprise : deux types de bâtiments à distinguer

Type 1 : 0,03‰

Type 2 : 0,05‰

II. Emeutes (FANAF 01)

Assiette de prime : capitaux totaux souscrits au titre de la garantie de base. La garantie est assortie d'une Limitation Contractuelle d'Indemnité (LCI) à concurrence de 50% des capitaux sur bâtiment, marchandise et matériel et 25% pour les autres dommages.

Taux : 0,31‰ avec une prime minimum de 300 000.

III. Dommages aux appareils électriques et électroniques

- Risques simples :

Assiette de prime : Capital représentant la valeur des appareils électriques et leurs accessoires.

Taux : 5‰

- Risques à usage industriel ou commercial

Assiette de prime : Valeur de remplacement des matériels électriques et électroniques

Taux : 2,75‰

- Risques d'entreprises

Assiette de prime : valeur d'usage de la totalité du matériel assuré au titre de la garantie de base, qu'il soit ou non électrique, quand bien même le contrat comporterait une clause d'indemnisation en valeur à neuf. Cependant le capital assuré est limité à 15% de la valeur d'usage.

Taux : 0,70‰ au maximum

D. Garanties des frais et responsabilités

I. Cas général

Généralement, pour les risques simples et risques à usage industriel ou commercial, les capitaux souscrits au titre de ces garanties sont librement fixés par les assurés et le taux applicable, pour les frais et pertes, est le taux de base de la police. Pour les garanties responsabilités on maintient $\frac{1}{4}$ soit 25% du taux de base.

Il en est de même, en ce qui concerne les capitaux, pour les risques d'entreprises à la différence que :

- Pour les garanties des frais et pertes :

$$\text{Taux} = \boxed{\text{taux de base} + \text{taux émeutes} + \text{taux tempête}}$$

- Pour les garanties responsabilités civiles :

$$\text{Taux} = \boxed{\text{taux de base} + \text{taux émeutes}}$$

Pour la garantie recours des voisins et des tiers, on maintient $\frac{1}{4}$ du taux ci-dessus.

II. Cas particulier

Cependant, les garanties suivantes font exception au cas général énoncé.

- Pour les RLO on maintient le taux de base, et 50% du taux de base pour les RLS.
- Les honoraires d'experts

Pour les risques simples l'assiette de primes est égale à la somme des primes nettes de la police à l'exception de la prime concernant les pertes indirectes⁵ et le taux est de 5%.

Pour les risques à usage industriel ou commercial le capital est librement fixé par l'assuré et le taux applicable est celui du taux net de la police majoré de 100%

$$\text{taux net} = \frac{\sum \text{primes nettes (sauf PI)}}{\sum \text{des capitaux (sauf PI)}} \times 100$$

Pour les risques d'entreprises l'assiette de prime est déterminée sur la base du barème des experts et le taux applicable est le taux net de la police majoré de 100%.

- Pertes indirectes

L'assiette de prime est fonction de la garantie qui peut être forfaitaire ou sur justificatifs.

Pour la garantie forfaitaire l'assiette de prime est égale à 10% des capitaux sur bâtiment et matériel et 5% sur marchandises, au maximum.

Pour la garantie sur justificatifs elle est de 10% sur bâtiments matériels et marchandises.

En ce qui concerne le taux applicable on maintient le taux de base majoré de 25% pour la garantie forfaitaire, il est maintenu sans majoration pour la garantie sur justificatifs, cas des RSIC.

Pour les risques d'entreprises on maintient le taux de base + taux émeute + taux tempête majoré de 25%.

- Les frais de déblais et de démolition

Cette garantie est accordée sans surprime à hauteur de 5% des capitaux souscrits au titre de la garantie de base.

E. Les risques divers

Dans une police multirisques les capitaux, sur les risques divers, sont généralement souscrits au premier risque absolu avec abandon de la règle proportionnelle des capitaux.

Les taux de prime varient selon les compagnies sur la base de la sinistralité du portefeuille.

5. il n'est pas nécessaire de procéder à une expertise pour déterminer l'indemnité à payer au titre de cette garantie.

CHAPITRE II : DIFFICULTÉS LIÉES A LA COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES INCENDIE

Les difficultés constatées se décomposent en difficultés d'ordre interne (propres à la CNAR) et en des obstacles externes liés à l'environnement dans lequel la compagnie évolue.

Section I : Les difficultés d'ordre interne

Paragraphe 1 : État des lieux

Nous allons porter, sur le portefeuille incendie et risques divers, une étude comparative par rapport à lui-même dans le temps allant de 2014 à 2016. Elle consistera à suivre l'évolution des primes émises sur le portefeuille et les ratios de rentabilité, sur le marché(A) en suite au sein de la compagnie(B).

A. Sur le marché

Tableau 9: Primes émises

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	P.E	C.A	Part de marché	P.E	C.A	part de marché	Evol.	P.E	C.A	Part de marché	Evol.
Incendie et risques divers	5 634	25 149	22,40%	6 494	28 299	22,95%	2%	5 686	32 506	17%	-24%

Source : Rapport annuel du marché DNA

Le portefeuille incendie et autres risques occupe, respectivement sur le marché de 2014 à 2016, 22,40%, 22,95% et 17%. En 2015 son chiffre d'affaires a évolué de 2% par rapport à celui de 2014 et a baissé de 24% en 2016.

Tableau 10: Charges sinistres de compétence

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	Charg. Sinist.	P.A	S/P	Charg. sinist.	P.A	S/P	Evol.	Charg. sinist.	P.A	S/P	Evol.
Incendie et risques divers	5 515	6 146	90%	2 582	6 256	41%	-54%	2 487	5 949	42%	1%

Source : Rapport annuel du marché DNA

La charge de sinistres du portefeuille s'est fortement améliorée en 2015 avec 41%, par rapport à 2014 qui était de 90% largement supérieure à la sinistralité théorique des 65%.

Tableau 11: Charges de commissions

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	Commis sion	P.E	Taux	Commis sion	P.E	Tau x	Evol.	Commis sion	P.E	Taux	Evol.
Incendie et risques divers	883	5 634	16%	853	6 494	13%	-16%	698	5 686	12%	-7%

Source : Rapport annuel du marché DNA

Contrairement au chiffre d'affaires qui a augmenté en 2015, le taux de commissionnement des intermédiaires a baissé de 16% par rapport à 2014. En 2016 la baisse continue avec 7%.

Tableau 12: Autres charges

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	Autres charges	P.E	Taux	Autres charges	P.E	Taux	Evol.	Autres charges	P.E	Taux	Evol.
Incendie et risques divers	970	5 634	17%	1 276	6 494	20%	14%	1 350	5 685	24%	21%

Source : Rapport annuel du marché DNA

Les autres charges affectées au portefeuille progressent régulièrement de 17% en 2014, 20% en 2015 et 24% en 2016.

Tableau 13: Ratios combinés

Années	2014	2015	2016
Ratios			
S/P	90%	41%	42%
commissions	16%	13%	12%
Autres charges	17%	20%	24%
Total	123%	74%	78%

Source : tableaux ci-dessus

En 2014 les ratios combinés étaient 123% largement supérieurs à la normale qui est de 100% mais qui peut atteindre 105%, les 5% de trop seront supportés par les produits financiers.

Par contre en 2015 et 2016 on constate une amélioration considérable des ratios combinés respectivement 74% et 78%.

B. Au sein de la CNAR

Tableau 14: Primes émises

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	P.E	C.A	Part de CA	P.E	C.A	Part de CA	évol.	P.E	C.A	Part de CA	évol.
Incendie et risques divers	118	3 013	4%	104	3 589	2,90%	-26%	77	4 760	2%	-44%

Source : états C1 de la CNAR de 2014 à 2016

On constate que le portefeuille est en chute libre. En 2014 la prime émise sur le portefeuille était de 118 millions soit 4% du chiffre d'affaires, 104 millions en 2015 soit 2,90% du chiffre d'affaires avec une régression de 26% par rapport à l'année précédente. En 2016 la baisse s'intensifie avec une prime de 77 millions et une régression de 44% par rapport à 2015.

Tableau 15: Charges sinistres de compétence

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	Charg. Sinist.	P.A	S/P	Charg. sinist.	P.A	S/P	Evol.	Charg. Sinist.	P.A	S/P	Evol.
Incendie et risques divers	79	229	34%	49	98	50%	45%	- 9	65	-14%	-128%

Source : états C1 de la CNAR de 2014 à 2016

Contrairement aux données de production qui sont en baisse continue, le portefeuille, de 2014 à 2016, a une sinistralité largement inférieure aux 65%. En 2016 le portefeuille présente une sinistralité négative.

Tableau 16: Charges de commissions

(en millions de FCFA)

Branches	2014			2015				2016			
	Comm ission	P.E	Taux	Comm ission	P.E	Taux	Evol.	Comm ission	P.E	Taux	Evol.
Incendie et risques divers	15	118	13%	8	104	8%	-39%	4	77	5%	-32%

Source : états C1 de la CNAR de 2014 à 2016

Le montant des commissions payées aux intermédiaires rapporté aux primes émises ne cesse de baisser d'année en année, cette situation pourrait être dû au fait que la plus part des polices sont souscrites auprès des bureaux directs.

Tableau 17: Autres charges

(en millions de FCFA)

Branche	2014			2015				2016			
	Autres charges	P.E	Taux	Autres charges	P.E	Taux	Evol.	Autres charges	P.E	Taux	Evol.
Incendie et risques divers	172	118	146%	172	104	165%	13%	53	77	69%	-58%

Source : états C1 de la CNAR de 2014 à 2016

La part des autres charges imputée au portefeuille est excessive et compromet sa rentabilité. On en déduit que les frais de gestion de la société sont excessifs.

Tableau 18: Ratios combinés

Années	2014	2015	2016
Ratios			
S/P	34%	50%	-14%
commission	13%	8%	5%
Autres charges	146%	165%	69%
Total	193%	223%	60%

Source : tableaux ci-dessus

En 2014 et 2015 les ratios combinés étaient de 193% et 223% du aux frais de gestion excessifs. Toutefois on constate qu'ils ont fortement baissé en 2016, la sinistralité étant négative.

Paragraphe 2 : Freins au développement du portefeuille

A. Au niveau technique

L'incendie et les risques divers font partie des branches d'assurances les plus complexes et font appel à des notions techniques. Actuellement, la CNAR est en phase de reconstituer ses ressources humaines pour combler l'insuffisance en cadres techniques due au licenciement imposé par le plan de redressement en 2009. A l'issue de ce programme de licenciement, la CNAR s'est débarrassée de la plus part de ses cadres techniques pour motif économique.

Durant ces dernières années, la Direction Générale a effectué d'énormes efforts pour développer la société de façon générale et les risques incendies et risques divers en particulier.

Cependant, le manque de coordination entre les différents bureaux directs et le siège fait qu'il n'existe pas au sein de la CNAR de tarifs uniformisés et segmentés par catégorie de risques, chacun appliquant un tarif différent de celui du siège, étant donné qu'elle dispose de 8 bureaux directs tous habilités à souscrire la multirisques incendie.

Par ailleurs, le logiciel de production, en ce qui concerne la multirisques, n'est pas intégralement paramétré ce qui oblige les producteurs à effectuer une partie de la production sur Word.

B. Au niveau commercial

1. Manque de formation

Pour vendre un produit il faut le connaître suffisamment et être à mesure de convaincre le prospect en lui exposant les bénéfices qu'il pourrait en tirer.

En réalité la plus part des agents généraux et commerciaux n'ont pas reçus de formations spécifiques sur la multirisques, raison pour laquelle ils ont des difficultés à commercialiser leur production étant exclusivement basée sur l'assurance automobile, transport et maladie.

2. Absence de suivi du portefeuille

En dépit du manque de formations des agents, le chiffre d'affaires réalisé sur le portefeuille par la souscription directe et par certains agents généraux, n'est pas surveillé.

D'après nos analyses sur le portefeuille de 2014 à 2016, on constate que le chiffre d'affaires est en baisse continue d'année en année. Il était de 118 millions en 2014, 104 millions en 2015 et 77 millions en 2016 avec une régression de 44%. Cette situation est due au fait que l'échéance des polices n'est pas suivi afin de procéder à leur renouvellement. Si le portefeuille était suivi cela aurait permis à la CNAR de maintenir au moins le chiffre d'affaires de l'exercice précédent et de fidéliser les clients.

3. L'étroitesse des canaux de distributions

Les principaux canaux de commercialisation utilisés par la CNAR pour la multirisques se résument aux agents généraux et commerciaux qui ne représentent que 24% du chiffre d'affaires réalisé sur le portefeuille.

Les souscriptions faites par les bureaux directs représentent 74% du chiffre d'affaires et signifie qu'il n'y a pratiquement pas d'efforts commerciaux en vue de développer le portefeuille. La part des courtiers représente à peu près 2% dû à la politique générale de la CNAR exclusivement orientée vers les agents généraux pour développer le chiffre d'affaires.

Section II : Les obstacles externes

Paragraphe 1 : L'environnement réglementaire

Les assurances obligatoires au Mali sont au nombre de trois(3) : l'automobile par l'article 200 du code CIMA, l'assurance faculté à l'importation par la loi n° 81-87 ANRM du 15/08/1981 et la responsabilité civile décennale par la loi n° 93-061 du 15/09/1993.

Compte tenu du fait que la culture d'assurance n'est pas développée au Mali et du caractère non obligatoire, les branches incendie et risques et divers tardent à se développer sur le marché. La réalisation sur ces branches d'un chiffre d'affaires conséquent n'est pas fortuite, seules les compagnies qui en ont fait leur priorité parviennent à le faire.

En réalité, le caractère non obligatoire des branches incendies et risques divers ne doit pas pour autant être un obstacle pour son développement, les compagnies d'assurance de la place ne doivent pas attendre à ce que l'Etat leur crée une niche car elle existe déjà.

Le souci qu'on devrait avoir par rapport au caractère non obligatoire de ces branches est celui du sort des victimes en cas d'éventuel incendie d'une entreprise ou habitation, si le propriétaire ou le responsable serait en mesure de les indemniser. Tel est le rôle social que joue l'assurance. Le rôle économique n'est pas également à négliger, il est quasi impossible pour une entreprise de se reconstituer, sans l'appui de l'assurance, après un sinistre incendie. Ainsi, l'assurance permet de sauvegarder l'économie par la reconstitution de l'entreprise sinistrée et la préservation des emplois.

Paragraphe 2 : L'environnement concurrentiel

La course à la prime est souvent la seule préoccupation de certaines compagnies de la place. Dans notre marché le classement des compagnies se fait sur la base du chiffre d'affaires et chacun veut occuper la première place du podium au détriment de la rentabilité.

Il est important de signaler que le chiffre d'affaires n'est pas un indicateur fiable de la rentabilité, les assureurs octroient généralement une couverture d'assurance sans respecter les règles tarifaires en la matière comme vérification préalable du risque. Cette situation mène suivant :

- A des sous-tarifications renforcées par la concurrence entre les compagnies ;
- A des disparités souvent incompréhensibles dans la tarification d'un même risque lors des appels d'offres, le marché étant le plus souvent attribué au moins disant.

CHAPITRE III : AXES D'AMÉLIORATIONS

Parmi les difficultés énumérées ci-dessus, celles d'ordre interne sont beaucoup plus pertinentes contre lesquelles il convient de prendre des mesures en vue d'améliorer la situation. Nous avons formulé des recommandations sur le plan managérial, technique et commercial pour une meilleure commercialisation.

Section unique : Recommandations pour une meilleure commercialisation de la multirisques incendie

Paragraphe 1 : sur le plan managérial

Nous recommandons de définir une politique commerciale, de former le personnel et les canaux de distribution et de rendre la direction commerciale opérationnelle.

A. Définir une politique commerciale

La politique commerciale va définir la politique de commercialisation de la multirisques incendie, les règles de jeu commercial et les moyens pour réaliser les objectifs et atteindre les résultats commerciaux.

En définissant sa politique commerciale la CNAR, fixe clairement les moyens et les règles qu'elle compte mettre en œuvre :

- Les marchés cibles, la politique de vente, les canaux de distribution et les typologies de clients à rapprocher.
- La force de vente, les actions commerciales à entreprendre, les méthodes de vente et l'argumentation commerciale.

Une fois défini, la politique commerciale doit être déclinée en plan d'action commercial puis en actions réelles à réaliser sur le terrain.

B. Former les canaux de distribution et le personnel

Le besoin de formation se fait sentir à tous les niveaux, la direction générale doit veiller à l'instauration d'un programme de formation continue.

Il ne s'agit pas forcément de les envoyer chaque fois suivre des séminaires à l'étranger, dont les bénéficiaires dans la plus part des cas ne font pas de restitution pour que les autres en profitent, il serait mieux de promouvoir la formation à l'interne et le partage d'expériences animés par les cadres de la CNAR et faire appel, dans des domaines pointus, à des personnes externes. La formation en ligne est de plus en plus sollicitée par les entreprises avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information et de communication, ce qui est une piste également exploitable.

Un accent particulier doit être mis sur la formation des agents généraux et commerciaux aux techniques d'assurances et de vente afin qu'ils puissent être suffisamment outillés pour vendre la multirisques incendie.

C. Rendre la direction commerciale opérationnelle

C'est à la direction commerciale que se concrétisent les efforts de toute l'entreprise pour exister et se développer sur son marché. L'obligation d'innover et d'accélérer le rythme de lancement des nouvelles offres renforce encore cet effet « stressant ».

La direction commerciale a besoin d'être bien structurée, autonome et dotée de ressources financières suffisantes pour accomplir ses missions :

- Augmenter le chiffre d'affaires et les marges ;
- développer la productivité commerciale ;
- accroître les compétences des commerciaux.

Paragraphe 2 : Sur le plan technique

Compte tenu de la part des bureaux directs dans le chiffre d'affaires du portefeuille multirisques, il faudra renforcer la capacité technique des producteurs au niveau de ces bureaux et mettre en place un tarif segmenté par catégorie de risques (RS RIC RE) en appliquant les traités incendie qui offrent une tarification analytique.

L'application des traités permettra :

- D'éviter le risque de sous tarification ou de sur tarification ;
- aux techniciens de maintenir la technique et de ne pas désapprendre ;
- d'avoir un tarif compétitif.

Très généralement les tarifs des traités sont supposés être plus élevés donc inapplicable sur nos marchés, cette supposition reste toutefois discutable et nous avons effectué en annexe la tarification d'une multirisques habitation sur la base du traité en et sur la base des taux appliqués par la CNAR.

Paragraphe 3 : Sur le plan commercial

Nous recommandons de mettre en place une stratégie commerciale et marketing, de constituer une force de vente, de travailler avec un Plan d'Action Commercial (PAC) et d'étendre les canaux de distribution.

A. Mettre en place une stratégie commerciale et marketing

Toute entreprise commerciale doit avoir sa stratégie commerciale et marketing sans laquelle, les actions à mener se feront généralement sans respecter la cohérence globale, essentielle à la réussite attendue. Dans ce cas la suite est malheureusement connue :

- Baisse du chiffre d'affaires telle qu'il est constaté sur le portefeuille de 2014 à 2016 ;
- La navigation à vue.

Véritable carte routière de l'entreprise, la stratégie commerciale doit permettre de fixer le point de départ, les étapes à franchir, le point d'arrivée et les moyens qui permettent à l'entreprise d'atteindre ses résultats.

La CNAR doit définir sa stratégie commerciale avec comme objectif d'augmenter le nombre d'assuré en multirisques incendie. Cela permet de mesurer la performance de la stratégie commerciale et d'assurer son pilotage.

B. Constituer une force de vente

Peut être considéré comme force de vente l'ensemble des personnels interne et externe dont la fonction concerne la vente.

La CNAR dispose de 78 points de vente dont 8 bureaux directs et 70 agences avec 3 agents commerciaux. Cette force de vente assez étoffée est quasiment basée sur la commercialisation de l'assurance automobile, ce qui fait d'ailleurs de la compagnie leader sur cette branche.

L'idée est de se servir de cette force déjà constituée pour booster le chiffre d'affaires en incendie et les risques divers en intensifiant la vente sur les clients actuels. Le manque de culture d'assurance chez la plus part de nos citoyens ne leur permet pas de s'intéresser à une autre assurance que l'automobile. Pour certains assurés, l'assurance automobile se limite à la RC et ignorent même les garanties facultatives.

Une force de vente bien motivée, formée et encadrée doit pouvoir, ne serait-ce le temps d'émettre une police automobile, informer le client sur la MRH ou la MRP et l'amener éventuellement vers une proposition. Cependant, une campagne de publicité de marques de la CNAR doit être menée pour préparer le terrain aux vendeurs. En fait la publicité sert seulement à préparer psychologiquement le prospect, elle ne peut ni pousser à l'action ni répondre aux objections seuls les vendeurs peuvent.

C. Travailler avec un PAC

Le plan d'action commercial est la traduction opérationnelle des objectifs stratégiques et marketing de l'entreprise. Il synthétise la stratégie commerciale et formalise son déploiement. Il permet de donner aux prévisions de ventes, faites dans la stratégie commerciale, toutes leurs chances de réussir en fonction d'une analyse fine des secteurs de ventes.

Le PAC est un outil de contrôle, de productivité commerciale, de planification et d'organisation du commercial, qu'il soit vendeur ou directeur commercial. Il peut être réalisé annuelle, trimestriellement ou même ponctuellement. Quelle que sa périodicité, le PAC s'inscrit dans une logique de cascade par rapport aux décisions prises en amont.

D. Etendre les canaux de distribution aux courtiers

La politique du Directeur du Général de la CNAR, par rapport aux canaux de distribution, est la création d'agence générale. Ainsi, la société a le plus grand réseau d'agence générale avec un taux de participation dans la réalisation du chiffre d'affaires de 61,53%, le partenariat avec les courtiers reste cependant peu développer avec seulement 6,10%.

C'est une bonne politique de se baser sur les agents généraux pour constituer le chiffre d'affaires, elle permettra à la compagnie d'avoir un portefeuille stable. Il serait également intéressant de collaborer beaucoup plus avec les courtiers surtout sur les risques

incendie et risques divers étant donné qu'ils sont mieux outillés que les agents généraux pour décrocher des contrats auprès des assurés pour couvrir ces risques. Il faut aussi constituer un réseau de commerciaux pour les risques des particuliers vu que les courtiers travaillent beaucoup plus avec les entreprises que les particuliers.

CONCLUSION

Au terme de cette étude portant sur la problématique de commercialisation de la multirisques incendie : cas de la CNAR, le constat est qu'effectivement la compagnie fait face à des difficultés internes et externes qui freinent le développement du portefeuille incendie et risques divers.

Les difficultés internes sont des faiblesses à sécuriser notamment par : achever le paramétrage technique du logiciel de production, une formation adéquate du personnel qui s'avère cruciale pour répondre aux attentes des assurés et fidéliser une clientèle de plus en plus sollicitée par la concurrence et par rendre opérationnelle la direction commerciale. En ce qui concerne les difficultés externes, il faut multiplier les efforts commerciaux.

Par ailleurs, c'est un atout pour la CNAR d'avoir le plus grand réseau d'intermédiaires sur le marché, une potentialité énorme qui pourrait, s'il est bien géré, faire d'elle la première compagnie en termes de chiffre d'affaires.

Par ce rapport d'étude et de stage, qui est le fruit de 18 mois de formation et 6 mois de stage en entreprise, nous pensons contribuer à la résolution de la problématique et espérons que les recommandations formulées serviront de repères à la structure d'accueil pour le changement tant souhaité.

BIBLIOGRAPHIE

I. OUVRAGES

- ✚ **Conseil National des Assurances**, *Tarif des Risques Simples et Risques à Usage Industriel ou Commercial*, 2004.
- ✚ **Fédération Française des Sociétés d'Assurance**, *Traité d'Assurance Incendie des Risques d'Entreprises TRE*, 2004.
- ✚ **Marie Agnès Blanc et Marie Paule le Gall**, *Toute la Fonction Commerciale*, Dunod Paris, 2006.
- ✚ **Yvonne Lambert FAIVRE**, *Risques et Assurances des Entreprises*, Précis Dalloz, 3^{ème} édition, 1991.

II. ARTICLES ET REVUES

- ✚ **FANAF et Atlas Conseil International**, *Spécial FANAF 2016*

III. COURS

- ✚ **Mahamadou Issa MAIGA**, *Cours d'Assurance Incendie et Garanties Annexes*, CPFA, 2015.
- ✚ **Oumar NDOYE**, *Assurance des Risques Divers*, CPFA, 2015.
- ✚ **Vincent MAFORIKAN**, *l'Assurance Incendie et Risques Annexes*, IIA, 2018.

IV. RAPPORTS ET MEMOIRES

- ✚ **Alassane DRAME**, *Article 13 et Arriérés de Primes, Bilan et Perspectives*, Rapports MST-A, 2016.
- ✚ **M. KI Innocent**, *l'Organisation de la Force de Vente dans une Société : Cas de Coris Assurances IARD*, Rapport MST-A, 2014.
- ✚ **Serigne Moustapha Massamba DIONGUE**, *La Prévention et la Gestion des Risques Industriels : Cas d'AXA Sénégal*, Mémoire DESSA, 2012.

V. TEXTE ET DOCUMENTS OFFICIELS

- ✚ **Code des Assurances**, *Edition 2017*.
- ✚ **Direction Nationale des Assurances du Mali**, *Rapports annuels 2014 – 2016*.
- ✚ **Caisse Nouvelle d'Assurance et de Réassurance**, *Etats Statistiques et Financiers*, exercices 2014, 2015, 2016.
- ✚ **Manuel de Procédures**, CNAR.

VI. WEBOGRAPHIE

- ✚ fanaf.org
- ✚ google.com

ANNEXES

ANNEXE 1 : Tarification d'une multirisques habitation par les tarifs de la compagnie

TABLEAU DE GARANTIES ET DE PRIMES

Articles	Désignations	Capitaux	Taux en%	Montant
I	INCENDIE ET RISQUES ANNEXES			
1	Bâtiments	600 000 000	0,7	420 000
2	Mobiliers et Matériels	65 000 000	0,7	45 500
3	Marchandises	20 000 000	0,7	14 000
4	Emeutes FANAF 01 sur capitaux totaux 685000000		0,31	300 000
5	Dommages aux Appareils Electriques et Electroniques à concurrence de 25 000 000		8	520 000
6	Recours des voisins et des tiers	120 000 000	0,18	21 000
7	Frais de déblais et démolition	30 000 000		-
8	Honoraire d'expert	1 320 500	50	66 025
9	Pertes Indirectes (forfaitaire)	10 000 000	0,88	8 750
II	Dégâts des Eaux et Fluides (1^{er} Risque)	50 000 000	0,4	20 000
III	Bris de Glaces (1^{er} Risque)	10 000 000	5	50 000
IV	Tous Risques Informatique			
9	-Dommages aux matériels Informatiques	8 000 000	5	40 000
10	-Frais de Reconstitution des médias	2 666 667	5	13 333
11	-Frais supplémentaires d'exploitation	1 333 333	5	6 667
V	Vol (1^{er} Risque)	17 000 000	12	204 000
12	Détérioration Immobilière	30 000 000	0,7	21 000
	Capitaux assurés	965 320 500		
	Prime Nette			1 750 275
	Accessoire			5 000
	Taxes			351 055
	Prime TTC			2 106 330

ANNEXE 2 : Tarification d'une multirisques habitation sur la base TRS

TABLEAU DE GARANTIES ET DE PRIMES

Articles	Désignations	Capitaux	Taux en‰	Montant
I	<u>INCENDIE ET RISQUES ANNEXES</u>			
1	Bâtiments	600 000 000	0,41	243 436
2	Mobiliers et Matériels	65 000 000	0,41	26 372
3	Marchandises	20 000 000	0,41	8 115
4	Emeutes FANAF 01 sur capitaux totaux 685000000		0,31	300 000
5	Dommages aux Appareils Electriques et Electroniques	25 000 000	10,64	265 957
6	Recours des voisins et des tiers	120 000 000	0,10	12 172
7	Frais de déblais et démolition	30 000 000		-
8	Honoraire d'expert	856 052	50	42 803
9	Pertes Indirectes (forfaitaire)	10 000 000	0,51	5 072
II	Dégâts des Eaux et Fluides (1^{er} Risque)	50 000 000	0,4	20 000
III	Bris de Glaces (1^{er} Risque)	10 000 000	5	50 000
IV	Tous Risques Informatique			
9	-Dommages aux matériels Informatiques	8 000 000	5	40 000
10	-Frais de Reconstitution des médias	2 666 667	5	13 333
11	-Frais supplémentaires d'exploitation	1 333 333	5	6 667
V	Vol (1er Risque)	17 000 000	12	204 000
12	Détérioration Immobilière	30 000 000	0,7	21 000
	Prime Nette			1 258 926
	Accessoire			5 000
	Taxes		20%	252 785
	Prime TTC			1 516 711

ANNEXE 3 : Organigramme de la CNAR

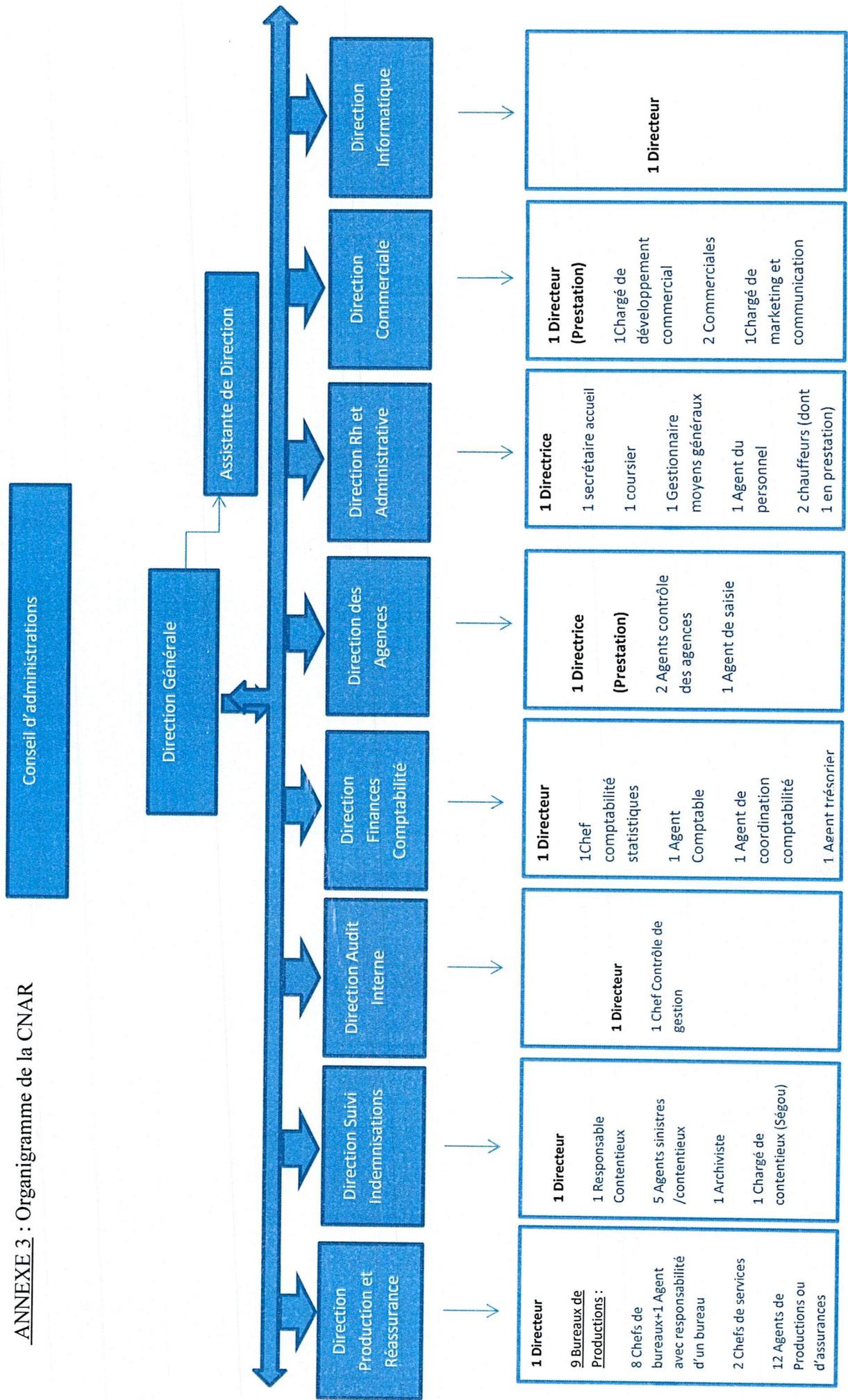


TABLE DES MATIÈRES

DÉDICACES	i
REMERCIEMENTS	ii
LISTE DES SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
LISTE DES TABLEAUX	iv
LISTE DES FIGURES	v
RESUMÉ.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SOMMAIRE.....	viii
INTRODUCTION	1
PREMIERE PARTIE :.....	2
PRESENTATION DE LA CAISSE NOUVELLE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU MALI CNAR	2
CHAPITRE I : HISTORIQUE ET ORGANISATION	3
Section I : Historique	3
Paragraphe 1: Création	3
Paragraphe 2: Évolution.....	3
Section II : Organisation	4
Paragraphe 1 : Objectifs.....	4
Paragraphe 2 : Les organes de gestion	5
A. L'Assemblée Générale.....	5
B. Le Conseil d'Administration :	5
C. La Direction Générale :.....	6
Paragraphe 3 : Les organes fonctionnels	6
A. Direction Administrative et Ressources Humaines:.....	6
1. Attributions	6
2. Missions.....	7
3. Les taches.....	7
B. Direction Commerciale.....	7
C. Direction Audit Interne et Contrôle de Gestion.....	8
1. Attributions	8
2. Missions.....	9
D. Direction Informatique.....	10
E. Direction Production Réassurance et Coassurance	11
1. Attributions	12

2. Missions.....	12
3. Les services rattachés.....	12
F. Direction suivi et indemnisation	15
1. Attributions	15
2. Missions.....	16
G. Direction Comptabilité et Finances.....	18
1. Attributions	18
2. Missions.....	18
H. Directions des Agences	19
1. Attributions :	19
2. Missions.....	19
CHAPITRE II : ACTIVITÉS ET PLACE DE LA CNAR SUR LE MARCHÉ MALIEN	20
Section I : CNAR sur le marché malien	20
Paragraphe 1 : Présentation du marché malien	20
Paragraphe 2 : Place de la CNAR sur le marché malien	21
Section II : Les produits commercialisés par la CNAR	24
Paragraphe 1 : Les produits relatifs à l'assurance des dommages	24
A- Automobile	25
B- L'incendie.....	25
C- La responsabilité civile générale (RC)	25
D- Les autres dommages aux biens.....	25
E- Le transport.....	25
Paragraphe 2 : Les produits relatifs à l'assurance de personnes.....	25
A. La garantie individuelle accidents.....	26
B. La maladie	26
C. L'assistance	26
Paragraphe 3 : Structure du portefeuille des produits	27
DEUXIEME PARTIE :	32
LA PROBLEMATIQUE DE COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUES INCENDIE : CAS DE LA CAISSE NOUVELLE D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE DU MALI	32
CHAPITRE I : GENERALITES SUR LA MULTIRISQUES INCENDIE.....	33
Section I : Historique et définitions.....	33
Paragraphe 1 : Historique	33
Paragraphe 2 : Définitions.....	33
A. L'incendie	33

A.1. Les causes d'éclosion de l'incendie.....	34
A.2. Les conséquences dommageables.....	35
B. Les risques divers	35
Section II : Présentation du contrat multirisques incendie.....	35
Paragraphe 1 : Les garanties accordées.....	36
A. Incendie et risques assimilés.....	36
A.1. Garanties des dommages aux biens	36
1. Garanties de base.....	36
2. Les garanties optionnelles.....	36
A.2. Garanties des frais et pertes.....	38
1. Les honoraires d'experts.....	38
2. Les frais de démolition et de déblais	38
3. Les frais de déplacement et de relogement	38
4. La perte d'usage des locaux	38
5. La perte de loyer	38
6. Les pertes indirectes	38
7. La perte financière	39
A.3. Garanties des responsabilités.....	39
A.3.1. Responsabilité du locataire à l'égard du propriétaire	39
A.3.2. Responsabilités du propriétaire à l'égard du locataire.....	40
A.3.3. Autres responsabilités	40
B. Les risques divers	41
B.1. Le vol	41
B.2. Dégâts des eaux	41
B.3. Bris de machine.....	41
B.4. Tous risques informatiques.....	41
B.5. Bris de glaces.....	42
Paragraphe 2 : La détermination de la prime du contrat multirisques	42
A. La visite de risque.....	42
B. La garantie de base	42
I. Assiettes de prime.....	42
1. Les bâtiments	42
2. Le mobilier.....	42
3. Le matériel	43
4. Les marchandises	43

II. Le taux de prime.....	43
1. Les critères propres à la matérialité du risque.....	44
2. Les critères liés aux risques voisins	47
C. Les garanties optionnelles.....	49
I. Tempêtes – Ouragans –Cyclones(TOC)	49
II. Emeutes (FANAF 01)	49
III. Dommages aux appareils électriques et électroniques	50
D. Garanties des frais et responsabilités	50
I. Cas général	50
II. Cas particulier.....	50
E. Les risques divers	51
CHAPITRE II : DIFFICULTÉS LIÉES A LA COMMERCIALISATION DE LA MULTIRISQUESS INCENDIE ...	52
Section I : Les difficultés d'ordre interne	52
Paragraphe 1 : État des lieux.....	52
A. Sur le marché	52
B. Au sein de la CNAR	54
Paragraphe 2 : Freins au développement du portefeuille	56
A. Au niveau technique	56
B. Au niveau commercial.....	56
1. Manque de formation	56
2. Absence de suivi du portefeuille	56
3. L'étroitesse des canaux de distributions.....	56
Section II : Les obstacles externes.....	57
Paragraphe 1 : L'environnement règlementaire.....	57
Paragraphe 2 : L'environnement concurrentiel	57
CHAPITRE III : AXES D'AMELIORATIONS.....	58
Section unique : Recommandations pour une meilleure commercialisation de la multirisques incendie	58
Paragraphe 1 : sur le plan managérial	58
A. Définir une politique commerciale	58
B. Former les canaux de distribution et le personnel	58
C. Rendre la direction commerciale opérationnelle	59
Paragraphe 2 : Sur le plan technique	59
Paragraphe 3 : Sur le plan commercial	59
A. Mettre en place une stratégie commerciale et marketing	59

B. Constituer une force de vente	60
C. Travailler avec un PAC.....	60
D. Etendre les canaux de distribution aux courtiers	60
CONCLUSION.....	62
BIBLIOGRAPHIE	63
ANNEXES	64
TABLE DES MATIÈRES.....	67

