



CONFERENCE INTERAFRICAINNE DES MARCHES
D'ASSURANCES
(CIMA)



INSTITUT INTERNATIONAL DES ASSURANCES (IIA)
BP 1575 YAOUNDE - Tél :(+237) 222 20 71 52 - FAX : (+237) 222 20 71 51

E-mail : iia@cameroun.com

Site web: <http://www.iiacameroun.com>

Yaoundé / Cameroun

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

(Cycle II : 12^{ème} Promotion 2014 - 2016)

THÈME :

**LA PROBLÉMATIQUE DE LA
COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE
INDIVIDUELLE ACCIDENTS DANS LA ZONE
CIMA: CAS DE LA SAFAR ASSURANCES**

Présenté et soutenu par :

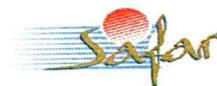
DJIMADOUM Gondjé

Etudiant en MST-A à l'IIA-Yaoundé

Sous la direction de :

M. Djingtouin OUANG REBELE

Directeur Technique de la SAFAR
Assurances



(NOVEMBRE 2016)

DEDICACE

Je dédie ce travail à :

Mon feu père ALIFA Gondjé qui nous a quittés prématurément. Que Dieu le miséricordieux t'accorde sa grâce ;

Ma mère DNEOUABODE Angéline pour son affection et ses prières ;

Mon épouse KOUMATEI Weidoulgué pour son amour, sa patience et son courage ;

Nos trois enfants: Espérance, Emmanuel et Antoinette pour leur courage malgré mon absence ;

Ma grande sœur Antoinette GONDJE et son mari Ferdinand MANDOH pour leurs soutiens multiformes ;

Toute la grande famille ABDOULAYE Gondjé.

REMERCIEMENTS

Nous rendons grâce au père céleste pour son soutien à notre égard durant notre formation.

Nous saisissons cette occasion pour dire merci à tous ceux qui, de près ou de loin, ont contribué à la réussite de notre formation et à la réalisation de ce document.

Nos remerciements vont également à l'endroit de :

Monsieur DOSSOU -YOVO Roger Jean-Raoul, Directeur Général de l'IIA ;

Monsieur GANDA MAGA Gali, Directeur Administratif et Financier de l'IIA ;

Monsieur Dembo DANFAKHA, Directeur des Etudes de l'IIA pour son appui et ses efforts ;

L'ensemble du personnel et du corps professoral pour les connaissances transmises durant les deux années de formation ;

Tous les anciens de l'IIA pour leurs conseils ;

Tous les camarades de la 12^e (MST-A) et 22^e (DESS-A) promotion de l'IIA ;

Nous adressons aussi nos sincères remerciements à :

Monsieur FOSSO DIFFO Evariste, Directeur Général de la SAFAR Assurances qui nous a donné l'opportunité de suivre cette formation, son accueil et l'hospitalité qu'il nous a réservés tout au long de ce stage dans sa structure ;

Monsieur OUANG REBELE Djingtoutin, Directeur Technique de la SAFAR Assurances qui a bien voulu encadrer ce stage malgré ses multiples occupations ;

Monsieur MONGAR Madjilem, chef de département production et commercial pour son appui et ses conseils ;

Monsieur MAHAMAT Sirbéle Allam-MBédji, chef de département sinistres et contentieux ;

Monsieur FOLENOU Grégoire, chef de Département Administratif et Financier ;

L'ensemble du personnel de la SAFAR pour leurs sincères collaborations ;

Mon oncle LAOUKOURA MBAISSATAR Jacques pour sa relecture ;

Tous ceux dont les noms ne sont pas cités ici.

SIGLES ET ABREVIATIONS

Accd.Corp. et maladie : Accidents corporels et maladie

AG : Assemblée Générale

Auto : automobile

AVP : Accident de la Voie Publique

CEMAC : Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale

CIMA : Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurances

CP : Conditions Particulières

DG : Directeur Général

DNA : Direction Nationale des Assurances

Dom : dommages

DT : Directeur Technique

Evolu : Evolution

IARD : Incendie, Accidents, Risques Divers

IIA : Institut International des Assurances

Indiv. Acc : Individuelle accidents

INSEED : Institut National de la Statistique des Etudes Economiques et Démographiques

OHADA : Organisation pour l'Harmonisation en Afrique des Droits des Affaires

RA : Risques Annexes

RCG : Responsabilité Civile Générale

SAAR : Société Africaine d'Assurances et de Réassurances

SAFAR : Société Africaine d'Assurances et de Réassurances

SMAC : Société Mutuelle d'Assurances des Cadres

GLOSSAIRE

Par «marchandise », il faut entendre tout ce que l'on peut charger sur un navire, un aéronef, un camion, un train, c'est-à-dire sur tout moyen de transport et que l'on peut couvrir par une assurance.

« Un incendie est un grand feu qui se propage et qui fait des ravages s'il n'est éteint à temps »

« L'accident corporel est défini comme toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure ».

La maladie est définie comme « toute altération de la santé constatée par une autorité médicale».

Les intermédiaires sont des personnes physiques ou morales qui présentent les produits d'assurances au public.

Le courtier « est une personne physique ou une personne morale, c'est un commerçant qui exerce son activité en dehors de tout lien d'exclusivité contractuelle avec un ou plusieurs entreprises d'assurances. Il est le mandataire de ses clients. En cas de faute, il engage en principe sa responsabilité professionnelle ».

Le ticket modérateur, « c'est la partie de la dépense laissée à la charge des assurés par les régimes sociaux ».

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: La structure du portefeuille du marché en assurance non vie	6
Tableau 2 : Evolution du chiffre d'affaires (en francs C FA)	10
Tableau 3 : Chiffre d'affaires sur les 3 derniers exercices	31
Tableau 4 : l'apport des intermédiaires	32
Tableau 5: Les prestations et frais payés.....	33
Tableau 6:Sinistralité par branche de 2013 à 2015	33
Tableau 7 : statistiques de tous les actes chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique.	36

LISTES DES GRAPHIQUES

Figure 1: chiffre d'affaires sur les 3 derniers exercices	32
Figure 2: frais et prestations payées sur les 3 derniers exercices	33

RESUME

Le Tchad est l'un des pays de la CIMA, le marché national compte actuellement trois (03) compagnies d'assurances dont deux (02) compagnies non vie et une (01) compagnie vie.

Le secteur des assurances au Tchad évolue dans un environnement contraignant avec certains facteurs (pouvoir d'achat faible, préjugés religieux, culturels ...) qui freinent son éclosion. La quasi-totalité de la population tchadienne ne connaît que l'assurance automobile qui est une assurance obligatoire. De tous les produits commercialisés par la SAFAR Assurances, nous constatons que la branche individuelle accidents occupe la dernière position dans tous les exercices, c'est ce qui nous a amené à poser cette interrogation, qui a conduit à ce thème de réflexion : **la problématique de la commercialisation de l'assurance individuelle accidents.**

Pour répondre à cette interrogation, nous nous sommes rapproché des personnes en charge du secteur des assurances, des cadres des compagnies d'assurances, des intermédiaires et des usagers mais dans la majorité des cas, c'est le même problème qui est évoqué : déficit de communication, les assureurs n'honorent pas leur engagement en cas de sinistre etc.

Des recommandations sont par la suite formulées à la compagnie afin d'améliorer le niveau de souscription dans la branche et booster le chiffre d'affaires. Aussi demandons-nous aux pouvoirs publics de jouer leur partition pour la sensibilisation de la population.

ABSTRACT

Chad is one of CIMA country members. He currently has three (03) insurance companies, two (02) non-life companies and one (01) life company.

The insurance sector in Chad is evolving in a demanding environment with certain factors (low purchasing power, religious, cultural biases ...) that hinder its outbreak. Almost all of the Chadian population knows only car insurance, which is a compulsory insurance. Among all products sold by SAFAR Insurance, we noted the individual branch accidents occupies the last position through all exercises. The fact led us to ask several questions that permit to formulate this theme of reflection: **The problem marketing of individual insurance accident.**

To deal about the question, we got closer to the people in charge of the insurance industry, the insurance companies managers, intermediaries and users. But in most cases this is the same problem that is discussed: lack of communication, insurer's failure to assist in case of ovary.

Recommendations are then made to the company to improve the level of subscription in the sector and boost revenues. Moreover, we implore the authorities in charge of insurance to assist in raising awareness the population.

SOMMAIRE

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
GLOSSAIRE.....	iv
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTES DES GRAPHIQUES.....	vi
RESUME.....	vii
ABSTRACT	viii
SOMMAIRE.....	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET LE DEROULEMENT DU STAGE	4
Chapitre 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	5
Section1 : Bref rappel du marché d'assurance Tchadien et présentation de la SAFAR Assurances... 5	
Section 2 : Les produits commercialisés et la gestion de la production et des sinistres	13
Chapitre 2 : DEROULEMENT DU STAGE	20
Section 1 : Période de stage et les tâches exécutées.....	20
Section 2 : Les difficultés rencontrées, les critiques et les suggestions.....	22
DEUXIEME PARTIE : LA PROBLEMATIQUE DE LA COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	25
Chapitre 1 : Les difficultés liées à la commercialisation de l'Assurance Individuelle Accidents.....	26
Section 1 : Qu'est-ce que l'assurance individuelle accidents et que couvre t- elle ?.....	26
Section 2 : La production et les prestations et frais payés.	31
Chapitre II : LES PERSPECTIVES ET LES RECOMMANDATIONS.	35
Section 1 : Les perspectives	35
Section 2 : Les recommandations.	37
CONCLUSION	42
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	43
ANNEXES	44
Annexes 1 : Organigramme de la SAFAR Assurances.....	45
Annexes 2 : Décret 736 et Arrêté 0019 rendant obligatoire l'Assurance des marchandises ou facultés à l'importation	46
Annexes 3 : Décret 737 et Arrêté 120 portant assurance obligatoire des risques relatifs à la construction	47
Annexes 4 : Données statistiques de tous les cas chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique....	48
TABLE DES MATIERES	49

INTRODUCTION GENERALE

Il est admis par tous que l'assurance a eu comme point de départ un « prêt à la grosse aventure » pratiqué au moyen âge entre les banquiers et les armateurs, il s'agit là d'une opération à crédit avec un intérêt très élevé.

Au 13^e siècle, une décision du pape Grégoire IX interdisait l'usure et tout prêt à gros intérêt. Devant cette situation, les armateurs et les banquiers décidèrent d'inverser l'opération du prêt. Ainsi l'armateur verse au banquier avant le départ du navire une somme arrêtée d'un commun accord. Dans cet accord il est prévu deux cas :

- En cas d'arrivée à bon port du navire, la somme versée au banquier lui restait acquise ;
- En cas d'avaries à port, le banquier a l'obligation de verser à l'armateur une indemnité dont les modalités ont été fixées à l'avance. Dès cet instant on peut parler de l'assurance maritime car l'opération prend en compte les deux éléments fondamentaux de l'assurance qui sont :

- ✓ l'aléa (le hasard) ;
- ✓ le report du risque sur une autre personne.

L'événement malheureux (l'incendie) de 1666 à Londres a permis la mise en place de l'assurance incendie et bien d'autres branches IARD ; quant à l'assurance vie, sa paternité revient au banquier Lorenzo Tonti qui avait mis sur pieds les tontines.

Il faut reconnaître que l'Afrique a connu tardivement l'assurance. Avant les indépendances, il n'existait pas dans les Etats CIMA un marché d'assurance en tant que tel. Seuls quelques intermédiaires se sont installés après l'implantation de quelques activités commerciales et industrielles européennes.

Dès 1958, la direction des contrôles des Assurances en France devait convoquer une table ronde réunissant les représentants de l'Afrique francophone pour réfléchir sur l'organisation d'une structure chargée d'assurer la formation des contrôleurs d'assurances en vue des contrôles des entreprises et des opérations d'assurances.

Après plusieurs réunions, l'on a abouti en 1962, à la naissance de la Conférence Internationale des Contrôles d'Assurances des Etats africains (CICA), qui par la suite est remplacée par la CIMA le 10 juillet 1992.

L'innovation la plus remarquable avec la naissance de la CIMA est que tous les Etats membres sont soumis à :

- ✓ une législation unique ;
- ✓ un contrôle supranational.

Mais qu'est-ce que l'assurance ?

Le terme assurance vient du latin securus (sûr), d'où émane le vocable latin assecuratio (sécurité, garantie, certitude, assurance...). La langue française a adopté dès lors le terme assurance pour en conserver les consonances retrouvées dans les termes sécurité, sureté, secours.

La variété des opérations d'assurances et des risques couverts ne permet pas de donner une définition unique et exhaustive de l'assurance.

On parle d'assurance, lorsque des personnes susceptibles de subir un événement dommageable pour elles se regroupent pour constituer une épargne commune en vue d'aider celles parmi elles dont le risque se réaliserait à faire face aux conséquences.

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

La définition du professeur Joseph HEMARD est complète, car elle regroupe les deux aspects de l'opération d'assurance :

- ✓ une opération juridique ;
- ✓ une opération technique.

On peut distinguer selon la nature juridique des opérations deux types d'assurances : les assurances de dommages et les assurances de personnes.

Les assurances de dommages sont celles destinées à protéger le patrimoine de l'individu. Les assurances de personnes sont celles destinées à protéger l'intégrité physique de la personne dans l'éventualité d'un décès ou dans ses chances de survie, en cas de maladie ou d'accident.

Parmi les assurances de personnes, nous avons : la maladie, l'individuel accident, et les assurances sur la vie.

Parmi ces branches, l'assurance maladie suit une progression acceptable, par contre les autres comme l'individuel accident corporel arrivent à peine à décoller. Cette quasi-absence de l'assurance individuelle est due à certains facteurs liés à la société africaine elle-même et aux assureurs.

L'individuel accident corporel est une assurance qui couvre la personne contre les dommages corporels dont elle est victime du fait d'un accident.

Cet état de fait nous a conduits à nous poser la question de savoir :

Comment faire pour développer l'assurance individuelle accidents corporels ?

Avant de rechercher des réponses à la question ci-dessus posée, il convient tout d'abord de présenter la SAFAR Assurances, qui a servi de cadre pour notre stage.

Le rapport de stage que nous rédigeons est divisé en deux parties :

- ✓ La première partie sera consacrée au cadre institutionnel de l'étude et au déroulement du stage ;
- ✓ La seconde partie abordera la problématique de la commercialisation de l'assurance individuelle accidents.

PREMIERE PARTIE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET LE DEROULEMENT DU STAGE

Cette partie se subdivise en deux chapitres, à savoir :

Chapitre I : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Chapitre II: DEROULEMENT DU STAGE

Chapitre 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE

Section1 : Bref rappel du marché d'assurance Tchadien et présentation de la SAFAR Assurances.

Au Tchad, on dénombre trois (03) compagnies d'assurances dont deux (02) en IARD et une (01) en vie. Chaque compagnie a son style d'administration et de management. Il est indispensable de faire un bref rappel sur le marché tchadien avant de s'appesantir sur la compagnie d'assurance qui a servi de cadre pour notre stage académique.

Paragraphe1: Un Bref Rappel du Marche Tchadien

Le secteur des assurances en dehors des courtiers et agents généraux est composé de trois compagnies dont deux en IARD et une en vie et capitalisation qui sont:

❖ **En IARD**

- La STAR Nationale ;
- La SAFAR Assurances.

❖ **En vie et capitalisation**

- La STAR vie.

Toutes ces sociétés disposent des agences à l'intérieur du pays. Il faut souligner que le secteur des assurances au Tchad évolue dans un environnement contraignant du fait que la population n'a pas la culture d'assurance. Elle dispose d'un faible revenu qui l'empêche de souscrire aux produits d'assurances. Aussi les préjugés religieux, culturelles... empêchent le marché de décoller, néanmoins le marché contribue au développement économique du pays.

Tableau 1: La structure du portefeuille du marché en assurance non vie

Exercices	2013		2014			2015		
	Montant	Part	Montant	Part	Evolu	Montant	part	Evolu
Acc corp et maladie	2 677 422 681	23	2 702 303 843	21	1	2 505 224 724	19	-7
Auto	3 582 593 750	31	3 930 066 054	31	10	3 846 083 145	29	-2
Incendie et autres dom.	3 244 506 840	28	3 831 829 836	30	18	4 122 887 072	31	8
RCG	943 422 628	8	1 088 835 979	9	15	1 078 416 630	8	-1
Transport aériens	65 743 544	1	361 560 862	3	450	423 803 667	3	17
Transport maritimes	110 946 103	1	168 099 863	1	52	311 214 205	2	85
Autres transports	109 889 642	1	227 116 916	2	107	254 423 775	2	12
Autres risques direct dom.	816 474 943	7	375 614 529	3	-54	664 811 488	5	77
Acceptations dom.	60 631 496	1	55 230 284	0	-9	46 798 141	0	-15
Total	11 611 631 627	100	12 740 658 166	100	10	13 253 662 847	100	4

Source : Données de la DNA

La branche accident corporel et maladie a connu une hausse en 2014 de 1% mais une baisse en 2015 de 7%. Tandis que dans la branche incendie et autres risques dommages aux biens a connu une augmentation de 18% en 2014 et 8% en 2015. Le transport maritime a évolué positivement de 52% en 2014 et 85% en 2015, cela peut s'expliquer par le fait que l'assurance des facultés à l'importation est rendue obligatoire.

Les branches RCG et auto ont connu une baisse respectivement de 2% et 0.96 % en 2015. Les acceptations dommages ont connu une baisse de 9% en 2014 et de 15 % en 2015 contre 1% en 2013. Par contre, les branches autres risques directs dommages, autres transports, transports aériens ont évolué respectivement en 2015 de 76.99%, 12.02% et 17.21%.

Paragraphe 2 : Présentation de la SAFAR Assurances

2.1. Historique

La société Africaine d'Assurances et de Réassurances en abrégée SAFAR Assurances est une Société Anonyme (SA) au capital social de 1 500 000 000 entièrement libéré. Elle est régie par le code CIMA, créée par arrêté n° 033/MF/DG/DCEM/SSE/02 du ministère des finances du 13 février 2002 après avis conforme de la Commission Régionale de Contrôle des Assurances (CRCA) en sa session du 17 décembre 2001 à Libreville au Gabon. Elle a démarré ses activités le 1^{er} mars 2002 et pratique toutes les branches d'assurances dommages (incendie, automobile, transport, maladie, individuel accidents, les assurances de responsabilité civiles et les Risques Divers). Elle a son siège à N'Djamena et est située à

l'avenue NGARTA TOMBALBAYE, en face des deux châteaux d'eau de la Société Tchadienne d'Eau (STE), au quartier Klémat dans le troisième (3^e) arrondissement. Elle dispose de quatre (04) bureaux de souscription dans les villes du pays en dehors de la Direction Générale. Ce dispositif est complété par un partenariat avec les intermédiaires.

La SAFAR Assurances dispose de:

Une Assemblée Générale (AG) constituée des actionnaires qui sont :

- ✓ le groupe de fonds de solidarité et d'investissement (FSI) ;
- ✓ le groupe SAAR assurance basé au Cameroun ;
- ✓ le groupe SENANVEST, filiale de deux (2) groupes bancaires FMO (Luxembourg) et AFRILAND FIRST BANK (Cameroun) ;
- ✓ des industriels et hommes d'affaires tchadiens ;

Un Conseil d'Administration (CA) présidé par **Dr PAUL FOKAM**

La direction générale est assurée par Monsieur **FOSSO DIFFO Evariste**.

Comme vous le constatez, la SAFAR assurances est une société au service de l'intégration africaine et d'envergure internationale, dans la mesure où elle rassemble des sociétés et des opérateurs économiques de la région CEMAC et européennes ; cela témoigne des ambitions qui ne se limitent pas au territoire national. Le groupe est installé à travers quelques pays qui sont :

- ✓ Cameroun ;
- ✓ Guinée Equatorial ;
- ✓ Sao Tomé ;
- ✓ Benin ;
- ✓ Libéria ;
- ✓ Sénégal ;
- ✓ Cote d'Ivoire ;
- ✓ Tchad.

Sur le plan technique, la SAFAR Assurances bénéficie de l'appui d'un grand réassureur de la sous-région, la SAAR Assurances basée au Cameroun et d'un réseau des réassureurs dont nous pouvons citer :

- ✓ MUNICH-RE (Allemagne) ;

- ✓ AFRICA-RE (Côte d'Ivoire) ;
- ✓ CONTINENTAL-RE (au Cameroun) ;
- ✓ CICA-RE (au Togo) ;
- ✓ SWISS-RE (Suisse) ;
- ✓ etc.

2.2. La structure organisationnelle de la SAFAR Assurances

2.2.1. Les organes de décisions

Comme le recommande l'acte uniforme OHADA, la SAFAR Assurances dispose d'une Assemblée Générale (AG) et d'un Conseil d'Administration (CA).

2.2.1.1. L'Assemblée Générale (AG)

L'Assemblée Générale est l'organe suprême de l'organisation, elle regroupe tous les actionnaires de la société.

L'AG a plein pouvoir pour organiser la société et prendre des grandes décisions relatives aux activités de celle-ci. Elle se réunit en session ordinaire au moins une fois par an et peut se réunir en session extraordinaire pour statuer sur des problèmes importants.

L'AG est présidée par un président de conseil. L'AG adopte les comptes annuels, modifie la composition du Conseil d'Administration (CA) ou renouvelle le mandat de ceux qui sont en exercice.

2.2.1.2. Le Conseil d'Administration (CA)

Le Conseil d'Administration est l'organe exécutif de la société. Le CA dispose des pouvoirs les plus étendus de gestion de la société dans la limite de son objet social et des pouvoirs qui lui sont attribués. Le CA est composé de quelques membres de l'AG, c'est lui qui nomme le directeur général.

2.2.1.3. La Direction Générale (DG)

La direction générale est l'organe dirigeant de la société. Elle est assurée par un directeur général qui est nommé par le Conseil d'Administration. Il reçoit ses pouvoirs de ce dernier qui fixe les objectifs de politique à mettre en œuvre. Le directeur général est responsable de la gestion de la société ; c'est la direction générale qui nomme les employés aux différents postes, recrute ou licencie. Le directeur général met en œuvre la politique de la compagnie et veille à l'exécution des décisions prises par le conseil.

2.2.2. Les services placés sous l'autorité du directeur général

Parmi les services rattachés au directeur général, nous avons la Direction Technique et le Département Administratif et Financier.

2.2.2.1. La direction technique

La direction technique est la cheville ouvrière de toutes les opérations techniques de la société. Elle a à sa tête un Directeur Technique (DT), qui est assisté dans ses missions par un chef de département production et commercial, et un chef de département sinistres et contentieux. Cette direction veille aux respects des textes relatifs à la profession.

2.2.2.1.1. Le Département Production et Commercial (DPC)

Le DPC est dirigé par un chef de département production et commercial. Il travaille sous la supervision du Directeur Technique. Le département s'occupe de la production des contrats d'assurances de toutes les branches confondues des produits commercialisés par ladite compagnie. Son rôle consiste aussi à mener à bien la politique de souscription des contrats définie par l'entreprise. Les différentes tâches sont entre autres :

- ✓ la rédaction des contrats d'assurances ;
- ✓ la prospection ;
- ✓ le suivi du portefeuille ;
- ✓ la recherche de nouveaux clients ;
- ✓ l'animation des agences et du réseau des intermédiaires ;
- ✓ etc.

Le DPC définit aussi les stratégies pour la conservation de la clientèle à travers les techniques marketings (publicité, sponsoring...).

Le chef de département production et commercial est assisté dans ses missions par deux divisions :

- ✓ Division Risques Divers ;
- ✓ Division Auto.

2.2.2.1.1.1. Division Risques Divers

Cette division s'occupe de la rédaction des contrats d'assurance Risques Divers qui sont :

- ✓ Assurance Responsabilité Civile Générale ;

- ✓ Assurance Individuelle Accidents ;
- ✓ Assurance maladie ;
- ✓ Assurance Tous Risques Chantiers ;
- ✓ Assurance Incendie et Perte d'Exploitation ;
- ✓ Assurance Transport ;
- ✓ etc.

La rédaction de ces contrats passe sous le contrôle du chef de département production et commercial.

2.2.2.1.1.2. Division Automobile

Elle s'occupe essentiellement de la rédaction des contrats d'assurance automobile et de tous les mouvements, il s'agit de :

- ✓ le renouvellement ;
- ✓ la résiliation ;
- ✓ la remise en vigueur ;
- ✓ le retrait ou l'incorporation ;
- ✓ la suspension ;
- ✓ etc.

Tableau 2 : Evolution du chiffre d'affaires (en francs C FA)

Exercices	2013		2014			2015		
	Montant	Part	Montant	Part	Evolu	Montant	part	Evolu
Auto	1 609 461 624	31	1 963 157 333	32	21,98	2 113 091 055	36	8
Maladie	1 402 372 175	27	2 000 986 207	32	42,69	1 685 451 072	28	-16
Indivi. Acc	31 511 895	1	26 386 372	0	-16,27	31 895 824	1	21
Transport	92 527 072	2	226 445 055	4	144,73	245 606 509	4	8
RCG	732 409 298	14	514 231 471	8	-29,79	666 535 892	11	30
Autres risques	1 334 549 634	26	1 436 093 513	23	7,61	1 172 932 652	20	-18
Total	5 202 831 698	100	6 167 299 951	100	18,54	5 915 513 004	100	-4

Source : Etabli sur la base des données de la SAFAR Assurances

La société a enregistré entre 2014 et 2015 une baisse de son chiffre d'affaires de 4% contre une progression de 18.54% entre 2013 et 2014. La branche RCG à elle seule représente 30%. Les branches maladie et les autres risques ont baissé respectivement de 16% et 18%. La branche auto reste prépondérante sur la période considérée, sa part s'élève à 36% en 2015 contre 32% en 2014 après avoir atteint 31% en 2013.

La branche maladie quant à elle s'élève à 27% en 2013 contre 32% en 2014 et 28% en 2015.

De toutes les branches, nous constatons que la branche individuelle accidents vient en dernière position avec une part de 1% en 2013 contre 0.43% en 2014 et 1% en 2015. Cela peut se justifier par le manque de sensibilisation de la population.

2.2.2.1.2. Le Département Sinistres

Le Département Sinistres est sous la coupe du Directeur Technique. Il est dirigé par un chef de département sinistres, ce département s'occupe du service après-vente. Il est chargé de régler tous les sinistres nés des contrats d'assurances. Ces sinistres peuvent être des :

- ✓ sinistres automobiles ;
- ✓ sinistres Individuelle Accidents ;
- ✓ sinistres transports ;
- ✓ sinistres Responsabilité Civile Générale ;
- ✓ sinistres Tous Risques Chantiers ;
- ✓ sinistres Incendie et risques annexes ;
- ✓ etc.

Le chef de département veille à la bonne exécution des procédures de règlement de sinistre dans le respect des textes règlementaires. Pour l'accomplissement de ses tâches, le chef de département est assisté par deux (02) gestionnaires dont un gestionnaire en sinistres maladie, un gestionnaire en sinistres auto, des experts techniques, des médecins et des avocats.

2.2.2.1.2.1. Le gestionnaire des sinistres automobiles

Le gestionnaire des sinistres automobiles s'occupe de tous les dossiers sinistres nés des contrats d'assurance automobile.

Il gère les dossiers dès l'ouverture jusqu'à la clôture. Ces tâches sont entre autres :

- ✓ Recevoir les assurés ou les victimes pour prendre leurs déclarations ;
- ✓ faire des copies des pièces indispensables pour l'instruction du dossier ;
- ✓ ouverture du dossier ;
- ✓ instruction du dossier ;
- ✓ proposition du règlement ;
- ✓ paiement ;
- ✓ etc.

En dehors du sinistre automobile, ce gestionnaire s'occupe des sinistres relatifs à l'assurance des Risques Divers qui obéit aux mêmes procédures que les sinistres automobiles.

2.2.2.1.2.2. Le Gestionnaire sinistre maladie

Comme le gestionnaire automobile, ce gestionnaire gère tous les sinistres en assurance maladie. Les tâches accomplies par le gestionnaire sinistre maladie sont :

- ✓ Réception des réclamations des assurés ;
- ✓ délivrance des bons de prise en charge ;
- ✓ tenue des statistiques de consommation des assurés ;
- ✓ établissement des quittances de paiement et de remboursement aux assurés ;
- ✓ etc.

2.2.2.2. Département Administratif et Financier

Il est dirigé par un chef de Département Administratif et Financier. Comme son nom l'indique, ce département a pour mission de :

- ✓ veiller au respect des procédures comptables selon les règles OHADA et du code CIMA ;
- ✓ établir les états financiers et statistiques ;
- ✓ la gestion de la trésorerie ;
- ✓ faire le rapprochement bancaire ;
- ✓ élaborer le budget de la compagnie ;
- ✓ la gestion des ressources humaines ;
- ✓ la gestion du stock ;
- ✓ etc.

Il a sous sa coupe le service comptabilité et le service informatique.

2.2.2.2.1. Le service comptabilité

Ce service est sous la supervision du chef de département administratif et financier. Son activité consiste à :

- ✓ saisir les chèques ;
- ✓ payer les commissions des intermédiaires ;
- ✓ effectuer le paiement des assurés, bénéficiaires des contrats ;
- ✓ etc.

2.2.2.2.2. Le service informatique

Le service informatique s'occupe de tous les problèmes liés au serveur et au fonctionnement des ordinateurs. Ses tâches sont les suivantes :

- ✓ la gestion du réseau informatique ;
- ✓ le système d'information ;
- ✓ la maintenance et l'installation des équipements ;
- ✓ etc.

Section 2 : Les produits commercialisés et la gestion de la production et des sinistres

Dans un marché concurrentiel, toute société devrait s'atteler pour booster son chiffre d'affaires et faire bonne impression vis-à-vis de son public, ce qui justifie la mise en place de quelques produits proposés par la SAFAR Assurances.

Paragraphe 1 : Les produits commercialisés

1.1 : Assurance Automobile

L'assurance automobile est rendue obligatoire dans l'espace CIMA.

L'article 200 du code stipule que : « toute personne physique ou toute personne morale autre que l'Etat au sens du droit interne, dont la responsabilité civile peut être engagée en raison des dommages subis par des tiers résultant d'atteintes aux personnes ou aux biens et causés par un véhicule terrestre à moteur (VTM), ainsi que ses remorques ou semi-remorques, doit, pour faire circuler lesdits véhicules, être couvertes par une assurance garantissant cette responsabilité dans les conditions fixées par le présent code... »

Les garanties dommages couvrent les dommages subis par le véhicule assuré, les accessoires et pièces du rechange lorsque ces dommages proviennent d'accident, d'incendie, vol ou bris de glace. Il faut noter que l'assurance automobile est rendue obligatoire au Tchad par l'ordonnance 001/CD du 06 février 1965. Une part importante du chiffre d'affaires est réalisée dans cette branche.

1.2. L'assurance transport

La principale garantie transport est l'assurance des facultés et la RC du transporteur. Cette assurance couvre les biens et marchandises encore appelées facultés qui peuvent être transportées d'un point à un autre contre tous les dommages.

L'assurance des facultés a pour objet de protéger le propriétaire des marchandises contre les conséquences économiques de leurs pertes ou dommages pendant leur acheminement. Il faut souligner que deux types de garanties sont offertes aux assurés selon que la garantie soit « Franc d'Avaries particulières (FAP) sauf (assurance maritime) ou encore « accidents caractérisés » (assurance terrestre) ou encore « accidents majeurs » (assurance aérienne).

Cette assurance est rendue obligatoire au Tchad par décret 736/PR/MFM/DG/SGA/85 du 19 Novembre 1985, le décret est mis en application plus tard par Arrêté 0019/MFM/DG/SGA/86 mais dans la pratique, ce décret n'est pas respecté d'où la faiblesse des activités de cette branche.

1.3. L'assurance incendie et perte d'exploitation

Cette assurance a pour but la réparation des dommages causés à autrui dans le cas où la responsabilité de l'assuré serait engagé vis-à-vis des tiers et des voisins à l'occasion d'un incendie ayant pris naissance dans les locaux assurés.

Elle couvre aussi les dommages subis par les biens matériels et immatériels ainsi que leurs embellissements, la perte de loyer, la privation de jouissance etc. et la perte d'exploitation que l'entreprise assurée subirait à la suite d'un incendie entraînant la paralysie des activités pendant une certaine période.

1.4. Les assurances de RC

Les assurances de RC sont des assurances de dommage à caractère indemnitaire dont l'objet est de garantir les conséquences pécuniaires de la RC que l'assuré peut encourir en raison des dommages corporels et matériels ou immatériels causés, aux tiers pendant l'exercice de sa profession du fait de ses employés ou ouvriers. Les entreprises comme les particuliers sont exposées à des réclamations des tiers d'où la nécessité de cette assurance.

1.5. Assurance Multirisque Habitation, Multirisque Bureau ou Globale Dommages

Pour permettre aux assurés de bénéficier de plusieurs garanties, la SAFAR Assurances propose aux entreprises et particuliers plusieurs contrats dits « Multirisque Habitation » ou « Multirisque Bureau » encore appelé « Globale Dommages » regroupant de nombreuses garanties en une seule police.

Le Contrat Multirisque est un package de garantie qui couvre les risques suivants :

- ✓ l'incendie et les risques annexes ;
- ✓ le vol ;
- ✓ les dégâts des eaux ;
- ✓ le bris des glaces ;
- ✓ les tous risques informatiques ;
- ✓ la responsabilité civile ;
- ✓ bris de machine ;
- ✓ etc.

1.6. Les risques techniques

1.6.1. L'Assurance Tous Risques Chantiers (TRC)

C'est une assurance destinée aux travaux publics (route, pont, bâtiments, ...) qui couvrent la RC du maître de l'ouvrage et de tous les intervenants (entrepreneur, architecte, ...) au chantier contre les dommages matériels et corporels pouvant survenir de leur part et des dommages subis par l'ouvrage.

Cette assurance est rendue obligatoire au Tchad par décret 737/PR/MFM/DG/SCA/85 du 15 Novembre 1985, mais ce décret est mis en application par Arrêté 120/MF/SE/DG/DG/002/DFEMCAS/SCA/97 du 10 Avril 1997.

1.6.2. L'Assurance Bris de Machines (BM)

L'assurance Bris de Machines couvre des matériels ou machines ou installations techniques susceptibles de subir un dommage.

La SAFAR garantit le paiement d'une indemnité correspondant aux dommages causés aux matériels ou machines lors des opérations de montage, démontage ou remontage, des travaux de révision ou d'entretien ou de déplacement dans l'enceinte de l'entreprise.

Ces dommages peuvent résulter des :

- ✓ facteurs humains : maladresse, surveillance... ;
- ✓ facteurs techniques d'exploitation : dérèglement, surchauffe, échauffement... ;
- ✓ facteurs internes : erreurs de conception, vice de matière... ;
- ✓ facteurs externes : effondrement des bâtiments, chocs des corps étrangers...

1.7. Assurances Individuelles Accidents

Dans la vie quotidienne, l'homme est menacé dans son intégrité physique. C'est une assurance qui a pour but de garantir l'assuré pendant la période de garantie, au cas où un accident corporel l'atteindrait, l'assureur doit lui verser directement des prestations ou verser au bénéficiaire désigné en cas de décès de l'assuré.

La SAFAR Assurances garantit le paiement :

- ✓ d'un capital décès consécutif à l'accident quelle que soit la nature ;
- ✓ d'un capital en cas d'invalidité permanente, totale ou partielle (IPT ou IPP) suite à un accident ;
- ✓ des indemnités journalières au titre d'Incapacité Temporaire de Travail (ITT) ;
- ✓ remboursement des Frais Médicaux et Pharmaceutiques (FMP) suite à un accident.

Cette assurance peut être souscrite individuellement ou collectivement par un particulier ou une société.

1.8. Assurance Maladie

L'assurance maladie a pour objet de protéger les personnes contre les conséquences pécuniaires mais aussi celle de la maternité.

La SAFAR propose un contrat collectif couvrant un ensemble d'assurés et leur famille. Les gros clients qui souscrivent cette assurance sont des entreprises.

Les clients ont le choix d'opter pour la souscription selon le :

- ✓ remboursement à 100% ;
- ✓ remboursement à 80% ;
- ✓ remboursement à 70%.

En dehors de l'assurance maladie, la société commercialise aussi l'assurance voyage, qui est un produit d'un partenaire basé en France.

Paragraphe 2 : La gestion de la production et du sinistre

2.1 La gestion de la production

La SAFAR utilise un logiciel de pointe pour la production, c'est Ipronia. Ce logiciel est configuré pour la tarification en assurance.

Le traitement du dossier à la production commence par des questions posées aux clients. Ces questions diffèrent d'un client à un autre selon qu'il s'agisse d'une affaire nouvelle ou d'un renouvellement. Certains contrats comportent la mention « tacite reconduction » qui permet au producteur de renouveler automatiquement le contrat à l'échéance sauf dénonciation par l'une des parties à ne pas renouveler le contrat.

La production des contrats de dimension moyenne est validée par les agents mais en ce qui concerne les gros risques, ils passent nécessairement par le chef de département production puis le directeur technique pour la validation.

La compagnie dispose quatre (04) bureaux de souscription à travers le pays pour la distribution de ses produits en plus du siège.

La compagnie a signé des conventions de collaboration avec des grands courtiers internationaux et des courtiers locaux qui sont entre autres :

- ✓ ASCOMA ;
- ✓ GRAS SAVOYE TCHAD ;
- ✓ SOCCAR ;
- ✓ Société New Africa Tchad ;
- ✓ Alpha Assurances ;
- ✓ La SOTCA ;
- ✓ La Synergie Assurances.

Elle dispose aussi d'un agent général, des commerciaux et des apporteurs.

Il faut aussi souligner qu'en plus de leur fonction d'apporteur, certains (les intermédiaires) assurent la gestion des risques notamment la tarification et la gestion des sinistres. Les intermédiaires sont rémunérés par des commissions sur les affaires apportées.

2.2 : La gestion des sinistres

La gestion des sinistres passe par plusieurs étapes, de la déclaration du sinistre, de l'instruction jusqu'au paiement de l'indemnité si la garantie est acquise.

2.2.1. Sinistre automobile et autres

A la déclaration du sinistre automobile, l'agent chargé de prendre la déclaration recueille certaines informations à travers une fiche de déclaration sinistre.

Les informations à demander sont entre autres :

- ✓ la date de survenance ;
- ✓ le lieu de survenance ;
- ✓ l'identité du conducteur ;
- ✓ les circonstances de l'accident ;
- ✓ les dommages subis par le véhicule assuré et de la partie adverse;
- ✓ l'intervention de la force de l'ordre ayant procédé au constat d'accident ; etc.

En plus de ces informations, l'agent demande les pièces suivantes :

- ✓ l'attestation d'assurance ou les conditions particulières ;
- ✓ le permis de conduire du conducteur au moment de l'accident ;
- ✓ la carte grise du véhicule assuré.

La déclaration est validée par le gestionnaire de sinistre automobile après avoir effectué un contrôle sur les informations recueillies. Un numéro d'ordre chronologique est attribué au dossier puis saisi à l'informatique.

L'instruction consiste à vérifier si la garantie est acquise ou pas. Si elle est acquise, la victime ou l'assuré est invité à produire toutes les pièces indispensables au règlement.

Lorsque le dossier est bon, un bordereau de règlement est établi puis soumis au visa du chef de département avant d'être transmis au D.T puis au D.A.F et enfin à la caisse pour le paiement. Le sinistre d'un gros montant doit obtenir le visa du DG avant le paiement.

S'agissant des sinistres de grandes ampleurs, lorsque la compagnie est saisie, elle dépêche rapidement ses agents ou l'expert pour la constatation des dégâts.

En dehors des sinistres maladies, les autres suivent les mêmes procédures qu'en assurance automobile.

2.2.2. Sinistre Maladie

Le traitement des dossiers en maladie consiste à :

- ✓ ouvrir le dossier ;
- ✓ établir les quittances de remboursement aux assurés ;
- ✓ tenir des statistiques par consommateur ou par groupe ;
- ✓ délivrer des bons de prise en charge ;
- ✓ réceptionner les réclamations des assurés et les analyser ; etc.

Le règlement de sinistre maladie se fait de deux manières:

- ✓ soit par le principe du remboursement des frais engagés par l'assuré.

Ne seront acceptés que les ordonnances et les examens prescrits par un médecin inscrit à l'ordre des Médecins du Tchad. Pour obtenir remboursement, le malade est tenu de faire remplir une fiche de déclaration sinistre maladie par son médecin – traitant.

- ✓ soit par le principe de remboursement aux prestataires conventionnés.

La SAFAR a mis à la disposition de ses assurés un réseau de médecins et laboratoires conventionnés ainsi qu'une gamme de centres hospitaliers et cliniques.

Pour permettre aux assurés qui ont un faible revenu d'accéder aux soins, les systèmes « tiers payant » ont été mis en place. Il s'agit du tiers payant hospitalier et du tiers payant pharmaceutique.

Pour moraliser les assurés, la compagnie a inséré «le ticket modérateur ». Il faut relever que pour les sinistres corporels ou en maladie, la SAFAR est assistée par deux médecins conseils dont les missions consistent à :

- ✓ déterminer le taux d'invalidité ;
- ✓ constater l'état du malade ;
- ✓ donner leur avis pour l'évacuation d'un assuré ou d'une victime d'accident lorsque le plateau national ne le permet pas ;
- ✓ etc.

Après la présentation du cadre institutionnel de l'étude, nous abordons le déroulement du stage.

Chapitre 2 : DEROULEMENT DU STAGE

Selon le calendrier établi par l'I.I.A, le stage doit commencer le 02 Mai 2016 mais pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous avons commencé ledit stage le 09 Mai 2016 à 07h 30mn.

Dans ce chapitre, il est essentiellement question pour nous de parler des tâches effectuées lors de notre passage à la SAFAR Assurances, nous ne manquerons pas de souligner les difficultés rencontrées, les critiques et les suggestions.

Section 1 : Période de stage et les tâches exécutées

Dans cette section, il est essentiellement pour nous de présenter le chronogramme de notre stage mais aussi de décrire les tâches exécutées.

Paragraphe 1 : Période de stage

Notre stage s'est déroulé selon le programme suivant :

Du 09 Mai au 08 Juin : Département production et commercial

Du 09 Juin au 08 Juillet : Départements sinistres

Du 09 Juillet au 24 Juillet : Département Administratif et Financier

Après avoir épuisé ce programme, nous sommes affecté au Département production et commercial à partir du 25 Juillet jusqu'au 15 Octobre 2016.

Paragraphe 2 : Les tâches exécutées

Il est ici pour nous de parler des tâches que nous avons accomplies dans différents départements ou services.

L'objectif visé par l'I.I.A est qu'après la phase théorique, chaque étudiant doit passer un stage pratique de six (6) mois dans une compagnie d'assurance soit à la Direction Nationale des Assurances afin de se familiariser avec les techniques apprises à l'école. Notre choix pour ce thème n'est pas fait au hasard, notre choix se justifie par le faible niveau de souscription de l'assurance individuelle accidents.

2.1. Département production et commercial

Placée sous la responsabilité et le contrôle d'un chef de département, nous avons effectué entre autres les tâches suivantes :

- ✓ l'accueil des clients ;
- ✓ la cotation des risques divers ;
- ✓ la production des contrats d'assurance automobile et voyage;
- ✓ la régularisation des contrats d'assurance automobile produits par des intermédiaires (ASCOMA, SAVOYE,...) ;
- ✓ la régularisation des contrats d'assurance voyage ;
- ✓ négociation commerciale (HYDRAC) ;
- ✓ visite de risque (Groupe ABBASSI, BSIC) ;
- ✓ visite de risque (snack bar) ;
- ✓ etc.

2.2 : Département sinistre

Dans ce département, la plus grande activité est réservée à l'assurance automobile et l'assurance maladie. Lors de notre passage, nous avons effectué les tâches suivantes :

- ✓ accueillir les usagers (assurés, victimes, mandataires,...) ;
- ✓ prendre les déclarations du sinistre ;
- ✓ délivrer des lettres de confirmation de garantie pour la libération provisoire des véhicules assurés impliqués dans un accident lorsqu'ils font l'objet d'une arrestation par la police ou la gendarmerie ;
- ✓ ouvrir les dossiers sinistres ;
- ✓ instruire les dossiers sinistres ;
- ✓ proposer des offres de règlement ;
- ✓ enregistrer les courriers départ ;
- ✓ délivrer la lettre au médecin conseil pour une contre-expertise ;
- ✓ émettre les quittances de règlement ;
- ✓ donner des renseignements aux sinistrés ;
- ✓ saisie des bons de prise en charge en assurance maladie ;
- ✓ saisie des honoraires des prestataires ;
- ✓ renseigner les assurés ; etc.

2.3. : Département Administratif et Financier

Compte tenu de l'indisponibilité du chef de département administratif et financier, nous nous sommes entretenus avec le comptable, nous avons exécuté les tâches suivantes :

- ✓ vérification de l'identité des bénéficiaires des chèques ;
- ✓ remise des chèques aux intéressés.

Section 2 : Les difficultés rencontrées, les critiques et les suggestions

Cette section relate les difficultés rencontrées pendant notre passage dans ladite compagnie. Nous ne manquerons pas aussi de formuler quelques suggestions.

Paragraphe 1 : Les difficultés rencontrées

Durant notre stage, nous-nous sommes confrontés à des difficultés tant internes qu'externes.

1.1. Au niveau interne

Difficultés liées à la manipulation du logiciel de production Ipronia. En effet, le logiciel est complexe dans sa manipulation.

Les informations sollicitées nous sont parvenues avec retard, ce qui a ralenti nos travaux de recherche et la rédaction du document.

Le manque de bibliothèque par la compagnie.

1.2. Au niveau externe

La grève déclenchée à la fonction publique a retardé l'évolution de la recherche. Il est difficile de retrouver les responsables au bureau pour recueillir les informations et même ceux qui sont présents sont réticents à nous fournir des informations.

Malgré les difficultés rencontrées, nous avons usé de nos relations, pour avoir certaines informations.

Paragraphe 2 : Les critiques et suggestions

D'une manière générale, nous trouvons satisfaisant le déroulement de notre stage et apprécions les pratiques techniques et managériales.

Cependant, nous avons relevé quelques problèmes pour lesquels un apport de solutions pourrait aider à améliorer la rentabilité et l'image de marque de la compagnie.

Nous n'avons pas la prétention d'apporter des solutions parfaites à ces problèmes mais il nous semble indispensable de faire quelques suggestions :

- ✓ augmenter l'effectif du personnel ;
- ✓ le recrutement d'un archiviste s'avère important, car l'état actuel des archives laisse à désirer ; il est difficile d'avoir accès aux dossiers qui sont classés dans les archives.

Une bonne gestion des archives pourrait éviter des pertes inutiles de temps pour la recherche des dossiers, car ce temps perdu aurait pu servir à faire autre chose de rentable ;

- ✓ hormis le tarif automobile et maladie, certains tarifs méritent d'être actualisés pour permettre aux rédacteurs de faire la tarification selon les règles de l'art ;
- ✓ le recrutement d'un agent permanent, en l'occurrence une femme, est nécessaire au service accueil, car présentement ce sont les stagiaires qui assurent à tour de rôle le service d'où le manque de professionnalisme empêchant ces stagiaires à renseigner correctement les usagers et de bien tenir les registres ;
- ✓ le manque de matériel ; certains agents ne disposent pas d'onduleurs, en cas de coupure, ils perdent tout le travail fait, ceci oblige ces derniers à reprendre le travail, cela peut avoir un effet négatif sur la rentabilité et l'efficacité ;
- ✓ pour la fidélisation des gros clients, nous suggérons qu'en cas de sinistre d'un montant élevé, que le chèque soit remis par l'un des membres du comité de direction ;
- ✓ la non présentation des autres produits d'assurances.

Les rédacteurs se limitent à la demande des clients sans proposer d'autres garanties. Pour rehausser le chiffre d'affaires dans les autres branches, les producteurs doivent aussi proposer d'autres garanties à la clientèle ;

- ✓ le non-respect du tarif par les intermédiaires.

En effet, certains intermédiaires ne respectent pas le tarif proposé par la compagnie et se livrent à la sous tarification, il est indispensable de rappeler ces derniers à l'ordre ;

- ✓ en vue de l'amélioration de l'image de marque de la société et l'acquisition de nouveaux clients, des actions marketing (sponsoring, la publicité...) et l'augmentation des commerciaux s'avèrent indispensable ;
- ✓ une visite par un agent au moins une fois par semaine aux assurés malades et hospitalisés, ceci permettra de limiter la fraude ;
- ✓ veiller au reversement des primes encaissées par les courtiers dans le délai conformément à l'article 542 du code CIMA et non les reverser après un sinistre ;
- ✓ pour permettre au gestionnaire des courtiers d'établir un bordereau de commission à n'importe quelle date, il serait souhaitable d'établir ledit bordereau à mis mois soit à la fin du mois.

DEUXIEME PARTIE : LA PROBLEMATIQUE DE LA COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS.

Cette partie est scindée en deux chapitres.

**Chapitre 1 : Les difficultés liées à la commercialisation de l'Assurance Individuelle
Accidents.**

Chapitre 2 : Les perspectives et les recommandations

Chapitre 1 : Les difficultés liées à la commercialisation de l'Assurance Individuelle Accidents.

Nul n'est à l'abri d'être blessé au cours d'un accident de la route, domestique, à l'école, dans le cadre de son activité, etc. Il est donc indispensable de se pencher sur l'assurance individuelle accidents car les conséquences suite à un accident peuvent être contraignantes voire dramatiques.

Section 1 : Qu'est-ce que l'assurance individuelle accidents et que couvre t-elle ?

L'assurance individuelle accidents est classée parmi les assurances des personnes. Elle est régie par le principe forfaitaire. Nous aborderons dans cette section, le concept d'accident et la garantie individuelle accidents, mais aussi les difficultés à l'essor du produit individuel accident.

Paragraphe 1 : Concept d'accident et la garantie individuelle accidents

1.1. Concept d'accident

L'accident est défini comme toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de l'assuré, victime de l'accident, et provenant d'une action soudaine d'une cause extérieure.

L'accident peut se manifester sous plusieurs formes, telles que :

- accident de circulation ;
- accident d'incendie ;
- accident de noyade ;
- etc.

Au Tchad, c'est l'accident de circulation qui est le fléau le plus fréquent, confirmé par des données statistiques, avec un taux de mortalité élevé, selon les statistiques des services des urgences des hôpitaux et les services de la police.

Cette situation dénote que le besoin d'assurance individuelle accidents est d'autant plus accru pour la population tchadienne.

1.2. La garantie individuelle accidents

La garantie individuelle accidents est une couverture d'assurance, elle fait partie intégrante des garanties proposées dans l'assurance automobile, l'assurance scolaire, les assurances des clubs sportifs etc. Elle peut toutefois être souscrite comme un produit à part entière.

L'IA couvre l'assuré contre les dommages corporels dont il est victime, que sa responsabilité soit engagée ou qu'il n'y ait aucun tiers identifié.

- en cas de décès résultant de l'accident, le paiement du capital prévu aux conditions particulières (CP) aux bénéficiaires nommément désignés ;
- en cas d'Invalidité Permanente Totale (IPT) résultant de l'accident, le paiement à l'assuré le capital prévu aux CP ;
- en cas d'Invalidité Permanente Partielle (IPP) résultant de l'accident, le paiement à l'assuré d'une fraction du capital prévu en cas d'IPT au taux d'incapacité ;
- en cas d'Incapacité Temporaire Totale (ITT) résultant de l'accident, le paiement de l'Indemnité Journalière ;
- en cas d'Incapacité Temporaire résultant de l'accident, le paiement à l'assuré de la moitié de l'indemnité journalière prévue en cas d'Incapacité Temporaire Totale (ITT) ;
- en cas de traitement nécessité par l'accident, le remboursement à l'assuré des Frais Médicaux et Pharmaceutiques, lequel est effectué dans la limite du capital assuré ; indiqué aux CP sans excéder les frais réels.

Il revient au souscripteur lors de la souscription du contrat d'assurance IA, de définir les garanties qu'il désire et les capitaux qu'il va recevoir en cas de sinistre, c'est au travers de ces éléments que seront fixés le coût de l'assurance.

- Le contrat peut être :
- Un contrat individuel,
- Un contrat groupe.

Paragraphe 2 : Les difficultés à l'essor de l'Assurance Individuelle Accidents.

Après s'être longtemps reposée sur l'agriculture, l'économie du Tchad a connu une nouvelle dimension en 2003, l'année de la production du pétrole marquée par d'importantes exportations vers le monde. Cet événement a modifié la structure économique. Durant la période 2003-2009, le secteur pétrolier représente 36% produit intérieur brut contre 21% pour

les secteurs d'agriculture et d'élevage, 13% pour le commerce et 29% pour les autres secteurs. Cependant le Tchad est compté parmi les pays les plus pauvres de la planète.

Dans ce paragraphe, il est question de relever les facteurs qui empêchent la commercialisation de l'assurance individuelle accidents en vue de proposer quelques pistes de solution.

Les facteurs qui empêchent la branche IA à décoller sont entre autres :

2.1. La faiblesse du niveau de revenu.

Les pays de la zone CIMA et en particulier le Tchad sont des pays pauvres à revenus par habitant très faibles.

Les résultats de la Troisième Enquête sur la Consommation et le Secteur Informel (ECOSIT3) réalisée en 2011 par l'INSEED au Tchad, deux ans après le Deuxième Recensement Général de la Population et de l'Habitat, révèlent que 46.7% de la population vivent en dessous du seuil de la pauvreté estimé à 692 F CFA par jour et par tête d'habitant. Cette pauvreté est plus rurale qu'urbaine (11% pour la ville de N'Djamena, 28.8% pour les autres villes contre 52.5% pour ceux du milieu rural). Les revenus sont irréguliers et instables dans leur montant pour certaines personnes.

Les populations dans leur majorité rencontrent des difficultés à faire face aux besoins vitaux :

- se nourrir
- se vêtir
- se soigner
- se loger
- etc.

2.2. La mauvaise image des compagnies d'assurances auprès de la population.

Cette mauvaise perception est due aux :

- conséquences du retrait d'agrément d'une compagnie sur le marché, notamment, la SMAC, en raison de la mauvaise gestion des dirigeants.

En effet, cette compagnie a vu son agrément retiré par la CIMA et depuis ce retrait, les compagnies ont du mal à convaincre la population sur la question d'assurance.

- retards dans le paiement des prestations pour des montants parfois dérisoires.

2.3. Les préjugés d'ordre culturel, sociologique ou religieux.

Dans certaines traditions tchadiennes ou religieuses, la vie de l'homme est hors prix et il est inconcevable que sa mort fasse l'objet d'une spéculation mercantile.

Pour ces populations, cette forme de prévoyance apporte en cas de décès un secours considéré comme immoral de par la manière dont il a acquis.

Par ailleurs, il existe dans la communauté musulmane une perception négative de l'assurance, elle est perçue comme un moyen de contrecarrer la volonté de Dieu. La vie appartient à Dieu à qui incombent le début et la fin, s'assurer c'est vouloir aller à l'encontre de Dieu.

Cette perception négative de l'assurance et de confrontation avec la foi religieuse qu'elle engendre, influencent l'attitude de certains hommes analphabètes et même instruits qui, bien que disposant de moyens pour contracter une assurance, sont réfractaires à la souscription du contrat d'assurance.

Il faut souligner aussi que l'Afrique et singulièrement le Tchad se caractérisent par des liens familiaux traditionnellement larges. La grande famille interviendra encore longtemps dans les situations de malheur et tout le monde continue à compter sur tout le monde ; ce qui ne milite pas en faveur de solutions individuelles.

2.4. Le déficit de communication des compagnies des produits commercialisés.

En effet, la plupart des assurés ne connaissent pas les produits vendus par la compagnie et ils se limitent à la souscription des assurances obligatoires qui sont :

- ✓ l'assurance automobile ;
- ✓ la TRC ;
- ✓ le transport des facultés.

Les assurés ne sont pas mieux éclairés sur les clauses des contrats d'assurance :

- objet de garantie ;
- Etendue de la garantie ;
- Clauses d'exclusions.

Il faut aussi souligner que la majorité des Tchadiens pensent que l'assurance est réservée à une catégorie des personnes riches ou instruites.

2.5. Le manque de la promotion de l'assurance Individuelle Accidents.

Le marché tchadien ne dispose que de deux compagnies non vie, de ce fait la concurrence ne se ressent pas d'où le manque d'actions en faveur de certains produits et particulièrement de l'assurance Individuelle Accidents. Les compagnies sur place ne mènent pas assez de sensibilisation pour permettre à la population de s'informer sur la compagnie ou sur les produits.

2.6. L'étroitesse du réseau de distribution.

A l'heure actuelle, en plus de la Direction Générale, la SAFAR Assurances compte quatre (04) bureaux directs de souscriptions à travers le pays et a signé des conventions de collaboration avec des intermédiaires suivants :

- ASCOMA ;
- GRAS SAVOYE TCHAD ;
- SCA ;
- SOCCAR ;
- ALPHA ASSURANCES ;
- SOCIETE NEW AFRICA ;
- SOTCA.

La compagnie dispose de quatre agents commerciaux.

La distribution est concentrée dans la capitale alors que la population dans sa généralité a besoin d'une couverture d'assurance. Les intermédiaires qui jouent l'interface doivent normalement être beaucoup plus proches des assurables. Ceux-ci mènent leurs activités dans la capitale en dehors de la SOTCA qui a ses représentations à Moundou, Sarh et Koumra. Ces derniers se focalisent sur le volume de ventes oubliant leur devoir de conseil.

Section 2 : La production et les prestations et frais payés.

Paragraphe 1 : La production globale et celle des intermédiaires.

1.1.La production globale.

Tableau 3 : Chiffre d'affaires sur les 3 derniers exercices

Exercice	2013		2014		2015	
	Montant	Part	Montant	Part	Montant	part
Auto	1 609 461 624	30,93	1 963 157 333	31,83	2 113 091 055	35,41
Maladie	1 402 372 175	26,95	2 000 986 207	32,45	1 685 451 072	28,24
Ind.Acc	31 511 895	0,61	26 366 372	0,43	31 895 824	0,53
Transport	92 527 072	1,78	226 445 055	3,67	245 606 509	4,12
RCG	732 409 298	14,08	514 231 471	8,34	666 535 892	11,17
Autres*	1 334 549 634	25,65	1 436 093 513	23,29	1 172 932 652	19,66
Total	5 202 831 698	100	6 167 279 951	100	5 915 513 004	100

Source : Département production et commercial de la SAFAR

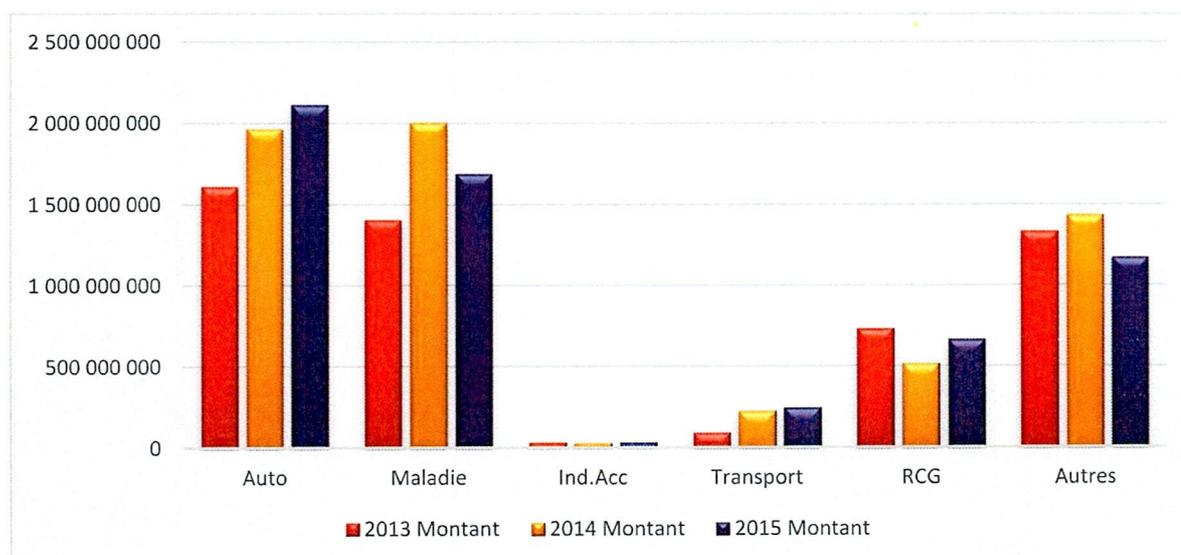
*Autres : Multirisques et Risques techniques.

Ce tableau présente le chiffre d'affaires par branche et par exercice. L'année 2013, nous remarquons que le portefeuille est dominé par l'assurance automobile suivi de l'assurance maladie et viennent respectivement les autres risques, RCG, Transport et en dernière position l'Assurance Individuelle Accidents avec sa part dans le portefeuille de 0.61% en 2013, 0.43% en 2014 et 0.53% en 2015.

Les années 2014 et 2015 suivent également les mêmes positions que celle de l'exercice 2013. Par contre nous constatons que l'assurance maladie a enregistré un chiffre d'affaires élevé en 2014.

En effet, le chiffre d'affaires réalisé en assurance individuelle accidents est le plus faible de toutes les branches, cela est dû à certaines pesanteurs que nous avons soulignées plus haut. La branche automobile est plus développée que les autres branches, cela peut s'expliquer par le fait que l'assurance automobile est obligatoire.

Figure 1: chiffre d'affaires sur les 3 derniers exercices



1.2. La production des intermédiaires.

Tableau 4 : l'apport des intermédiaires

Exercices	2013		2014		2015	
	Montant	Part en %	Montant	Part en %	Montant	Part en %
Auto	483 317 468	25,07	523 976 132	25,99	965 246 914	32,20
Maladie	120 530 181	6,25	593 198 098	29,42	1 165 821 007	38,89
Ind.Acc	368 740	0,02	3 508 078	0,17	11 435 132	0,38
Transport	17 942 342	0,93	96 191 782	4,77	200 594 591	6,69
RCG	408 287 447	21,18	73 603 194	3,65	153 362 200	5,12
Multirisques	180 293 272	9,35	314 775 752	15,61	234 978 899	7,84
Risques techniques	717 080 459	37,20	410 914 069	20,38	266 491 844	8,89
Total	1 927 819 909	100,00	2 016 167 105	100,00	2 997 930 587	100,00

Source : Département production et commercial

Ce tableau renseigne sur l'apport des intermédiaires dans chaque branche. En 2013, les risques techniques ont enregistré un chiffre d'affaires assez élevé suivi de l'assurance automobile et viennent respectivement RCG, multirisques, maladie, transport et l'assurance individuelle accidents. Par contre, pour les exercices 2014 et 2015, nous constatons une progression du chiffre d'affaires en automobile mais c'est l'assurance maladie qui a enregistré un chiffre d'affaires élevé en 2015. Il faut souligner que de tous les exercices l'assurance individuelle accidents peine à se développer, les intermédiaires se focalisent beaucoup plus sur les autres branches et se désintéressent à l'assurance individuelle accidents.

Paragraphe 2 : Les prestations et frais payés.

Tableau 5: Les prestations et frais payés

Exercices	2013		2014		2015	
	Montant	Part en %	Montant	Part en %	Montant	Part en %
Auto	468 214 448	32,17	452 199 057	25,14	395 620 380	22,09
Maladie	922 959 754	63,41	1 282 573 839	71,32	1 209 973 831	67,55
Ind.Acc	2 287 750	0,16	0	0,00	50 000	0,00
Transport	9 528 253	0,65	7 311 140	0,41	143 120 360	7,99
RCG	336 100	0,02	7 450 050	0,41	4 945 885	0,28
Autres risques	52 210 442	3,59	48 923 650	2,72	37 610 318	2,10
Total	1 455 536 747	100,00	1 798 457 736	100,00	1 791 320 774	100,00

Source : Département sinistre

Ce tableau donne la situation des prestations et frais payés de toutes les branches. Nous remarquons que les prestations et frais payés en maladie sont élevés dans les trois derniers exercices suivies de l'automobile, et les autres branches.

L'assurance individuelle accidents, quant à elle n'a pas connu trop de sinistralité, les prestations s'élèvent à 2 287 750 F CFA en 2013, contre 50 000 F CFA en 2015, aucune prestation n'est effectuée en 2014, ce qui explique la rentabilité de cette branche qui pourra bien décoller si la compagnie s'y met à fond.

Figure 2: frais et prestations payées sur les 3 derniers exercices

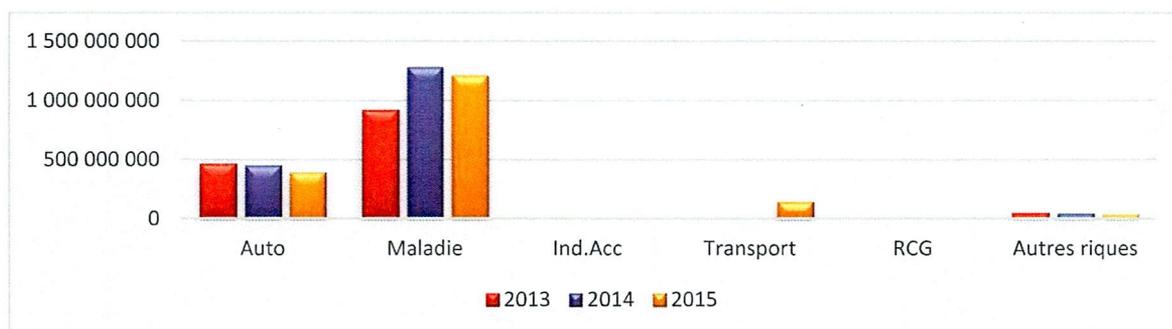


Tableau 6: Sinistralité par branche de 2013 à 2015

Exercices	2013	2014	2015
Catégories	S/P	S/P	S/P
Auto	29	23	19
Maladie	66	64	72
Ind.Acc	7	0	0,16
Transport	7	3	58
RCG	0,05	1	0,74
Autres risques	4	3	3,21

Source : Etabli sur la base des données de SAFAR Assurances

Ce tableau nous renseigne sur la sinistralité observée au cours des trois (03) dernières années. Une analyse détaillée nous indique, que la branche maladie connaît une forte sinistralité, avec un taux S/P de 66% en 2013, 64% en 2014 contre 72% en 2015. La branche automobile a connu une régression en variant de 29 % et 19% sur la période considérée. Les branches transport et autres risques ont connu une sinistralité en dents de scie. S'agissant de la RCG et Ind. Acc, le taux S/P varie entre 0 % et 7 %.

Chapitre II : LES PERSPECTIVES ET LES RECOMMANDATIONS.

Après avoir relevé les facteurs qui empêchent l'expansion de la branche individuelle accidents, nous pouvons aborder les perspectives et suggérer quelques pistes de solutions pour booster le chiffre d'affaires dans la branche.

Il faut noter que le marché des assurances au Tchad est prometteur malgré les facteurs soulignés ci-haut qui handicapent son expansion.

Section 1 : Les perspectives

Le marché Tchadien est prometteur, il dispose des atouts que la compagnie peut exploiter pour que l'assurance individuelle accidents puisse évoluer.

Paragraphe 1 : Présentation des données démographiques, économiques et entretiens

Selon les résultats du Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2009 (RGPH2009), la population du Tchad est estimée à 11 038 873 habitants contre environ 6 279 931 habitants en 1993. Cette population atteindra 16 224 513 habitants en 2020 selon les projections de l'INSEED. Le taux d'accroissement de cette population est passé de 1.4% en 1964 à 2.5% en 1993, à 3.4% en 2009 selon les projections de l'INSEED publiées en 2014.

Il faut aussi souligner que le recensement général des entreprises en 2014 a permis de dénombrer toutes les unités économiques installées sur le territoire national. Au cours de cette opération 30 761 unités ont été physiquement identifiées. La répartition de ces unités a fait ressortir que près de la moitié des unités économiques sont plus nombreuses au cours de la période 2004-2014. On note qu'en moyenne 2054 unités économiques créées par an sur la période 2004-2014, 748 unités économiques par an sur la période 2001-2003 et seulement 368 unités économiques par an au cours de la décennie 90. Cette situation peut s'expliquer par l'exploitation du pétrole qui a contribué fondamentalement au changement de la structure économique au Tchad malgré la crise actuelle qui sévit dans le pays suite à la chute de prix du baril du pétrole.

Dans le but de pouvoir déceler le réel problème qui empêche la commercialisation de l'assurance individuelle accidents, nous avons eu des entretiens avec quelques responsables des compagnies de la place, des intermédiaires, des cadres de la DNA et des usagers ; de nos investigations il ressort ce qui suit :

- ✓ le manque d'information, la population dans sa majorité ignore l'existence de l'assurance individuelle accidents ;
- ✓ le faible pouvoir d'achat de la population ;
- ✓ beaucoup d'assurables ne sont pas convaincus de la bonne foi des assureurs en ce qui concerne la promesse faite.

Il est certes difficile de convaincre une telle population. Mais il n'est pas impossible non plus, car avec la sensibilisation à travers les techniques marketings et un réseau de vente dynamique, les compagnies arriveront à inculquer la culture d'assurance dans l'esprit de la population.

Il est vrai que dans les civilisations traditionnelles, l'individu appartenait et dépendait exclusivement d'une communauté (famille, clan, tribu, village...). Le premier moyen pour se protéger contre le risque est la solidarité entre les membres du groupe qui consistait à apporter une assistance, une aide aux personnes frappées par un malheur quelconque mais de nos jours, nous assistons de plus en plus à un délaissement de ce moyen de secours, car les gens ne s'assistent pas comme dans le temps passé.

Paragraphe 2 : Présentation des données liées aux actes chirurgicaux et des accidents de la voie publique

Tableau 7 : statistiques de tous les actes chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique.

ANNEE	2013		2014		2015	
	Hommes et Femmes	Décès	Hommes et Femmes	Décès	Hommes et Femmes	Décès
Des cas chirurgicaux	24 872	109	23 145	144	19 293	120
Cumul des AVP	14 739		16 186		14 129	
Total	39 611	109	39 331	144	33 422	120

Source : Service des urgences de l'Hôpital Général de Référence Nationale.

Dans le but de rechercher les informations, nous avons visité le service des urgences de l'Hôpital Général de Référence Nationale de Ndjamena ; il ressort des données statistiques tous les actes chirurgicaux et accidents de la voie publique.

Le service des urgences a enregistré 14 739 cas d'accidents de la voie publique et 24 872 cas d'actes chirurgicaux dont 109 décès pour l'année 2013 contre 16 186 cas des AVP et 23 145

cas d'actes chirurgicaux en 2014 dont 144 décès. Quant à l'année 2015, elle a enregistré 14 129 cas des AVP et 19 293 cas d'actes chirurgicaux.

Il résulte de ce constat qu'il y a un réel problème qui mérite une attention particulière. L'assureur pourrait proposer sa garantie à la population car parmi ces victimes d'AVP un bon nombre est abandonné à son triste sort.

Section 2 : Les recommandations.

Partout où nous sommes allés, nous avons évoqué l'assurance individuelle accidents. Nous notons une manifestation d'intérêt à la chose parce que tout le monde est convaincu que l'accident est un événement imprévisible et insurmontable et qu'il peut arriver à tout moment.

Après avoir relevé les perspectives nous pouvons suggérer quelques recommandations.

Paragraphe 1 : A la compagnie

1.1. Sensibilisation de la population et des assurés.

1.1.1. Le devoir d'information

Pour obtenir l'adhésion de la population et des clients, ces derniers ont besoin des informations pertinentes comme la documentation, le prix, le lieu de service, les garanties, etc. ; et ils ont aussi besoin de connaître le produit lui-même et les avantages qu'il procure sans oublier les exclusions.

1.1.2. Le devoir de conseil

Le conseil implique certaines formes de dialogues pour cerner les problèmes des clients afin de leur proposer une solution adaptable à leur situation. Le client doit pouvoir choisir parmi les offres qui lui sont soumises, un contrat d'assurance qu'il veut conclure en termes d'avantages et d'inconvénients du service. Le rôle du distributeur est de conseiller son client dans le choix de son contrat à travers les garanties proposées.

1.1.3. L'écoute du client

L'écoute du client est une démarche très importante, cette démarche s'appuie sur un certain nombre de questions. La connaissance du prospect est généralement considérée comme point de départ d'une relation efficace. Cette absence d'écoute ne permet pas de détecter les problèmes réels et proposer des garanties adéquates.

1.2. L'approche qualité et professionnalisme

L'accent doit être mis sur :

- ✓ L'accueil ;
- ✓ L'écoute des clients ;
- ✓ Le suivi des clients ;
- ✓ L'environnement des locaux ;
- ✓ Le dévouement des travailleurs sont d'une importance capitale.

Les prestations en cas de sinistre constituent la phase la plus importante de la profession de l'assureur, la survenance d'un sinistre étant l'occasion pour les assurés et bénéficiaires des contrats d'assurances de vérifier la compétence, l'honnêteté, l'efficacité mais aussi le tact et l'humanité des assureurs dans leur façon de traiter les victimes d'un événement assuré, c'est le lieu pour le souscripteur de consommer ce qu'il a payé.

La qualité du règlement du sinistre constitue la meilleure publicité d'une compagnie d'assurance, un client satisfait devient incontestablement un client fidèle. Le sinistre doit être réglé selon les règles de l'art. Un sinistre bien et vite réglé constitue un atout pour la compagnie, et constitue un moyen efficace de la publicité de l'entreprise. Un client satisfait peut faire des recommandations à son cercle familial, amical ou professionnel.

1.3. L'encadrement technique des intermédiaires

Les intermédiaires sont les vrais partenaires des compagnies d'assurances. Eu égard aux affaires qu'ils apportent, il est indispensable que ceux-ci aient une bonne appréhension technique des produits commercialisés. Ils pourront non seulement jouer le rôle de conseil aux prospects et aux clients mais aussi veiller à la bonne sélection des risques conformément à la politique de souscription de l'entreprise. La compagnie peut motiver les intermédiaires en relevant le taux de commission en assurance individuelle accidents.

En ce qui concerne les courtiers et les agents généraux nous ne doutons pas de leurs aptitudes professionnelles et techniques.

Il faut relever que les commerciaux et les apporteurs divers ont besoin d'un recyclage technique. Le bon vendeur est celui qui maîtrise mieux les produits ainsi il pourra vendre les produits selon les besoins des prospects.

1.4. Elargir les canaux de distribution

Mentionnons qu'à l'heure actuelle le nombre de personnel et des intermédiaires est insuffisant pour vulgariser les produits d'assurances en général et singulièrement l'assurance individuelle accidents. En tout pour le pays, la SAFAR dispose d'une direction générale et de quatre (04) bureaux de souscription et a signé des conventions de collaboration avec :

- ✓ sept courtiers et un agent général ;
- ✓ quatre chargés de clientèle.

Il est nécessaire de recruter les commerciaux pour le compte de la compagnie et multiplier les bureaux de souscriptions à travers les grandes villes. Quel que soit notre lieu de résidence, nous sommes le plus souvent très éloignés du lieu de production des biens et de service que nous désirons acquérir, ces produits sont acheminés du lieu de la production au lieu de la vente.

1.5. S'appuyer sur les clients actuels

L'acquisition des nouveaux clients coûte plus cher que la conservation des clients qui sont dans le portefeuille. La compagnie pourra mettre sur pieds un réseau de chargés de clientèle dynamique pour proposer cette assurance individuelle accidents à ces derniers.

1.6. Promouvoir les produits d'assurances

La distribution de l'assurance a des particularités autres que celles de la production industrielle. En effet, sa particularité tient à l'inversion du cycle de production et de prestation de service. Les compagnies connaissent d'avance le prix d'achat mais ne savent pas avec exactitude le prix de revient.

Il est indispensable qu'une compagnie puisse communiquer avec son environnement, cette communication peut se faire à travers les canaux suivants :

1.7. Les relations publiques

Les relations publiques sont l'ensemble des méthodes et techniques utilisées par les sociétés ou les groupements d'intérêt pour développer une relation de confiance, d'estime et informer à une échelle interne mais surtout externe.

1.7.1. A l'interne

Les relations publiques servent à créer un climat de confiance et à développer les motivations des équipes de travail et ceci à travers les services de gestion de ressources humaines et du développement de la culture d'entreprise.

1.7.2. A l'externe

Elles visent à s'attirer la sympathie des acteurs de l'environnement extérieur de l'entreprise et à agir sur le marché en se positionnant.

La compagnie peut parrainer certaines activités culturelles, sportives etc. Par exemple, la compagnie peut sponsoriser un club de football.

Elle peut aussi organiser des conférences, des séminaires, des journées portes ouvertes.

Une entreprise peut voir par le biais des journées portes ouvertes, un moyen de se rapprocher de son public et de se faire connaître.

Les conférences et les séminaires peuvent être pour elle, un excellent moyen d'informer son personnel et les usagers sur le fonctionnement de tel ou tel produit d'assurance qu'il commercialise. Elle peut aussi organiser des campagnes publicitaires, le but ici est de faire connaître un produit mal connu notamment de l'assurance individuelle accidents.

Bref, se servir des relations publiques permettra donc à la compagnie, sur le plan interne, d'augmenter sa rentabilité en organisant le travail de façon efficace et sur le plan externe, d'accroître son chiffre d'affaires en altérant la perception que les assurés ont des compagnies d'assurances et en les incitant à souscrire les contrats d'assurances.

La maîtrise de ces techniques de communication est donc d'une importance capitale pour l'entreprise qui pourra alors redonner confiance aux assurés et par là même augmenter leur part de marché et par la suite contribuer au développement socio-économique et à l'épanouissement des assurés.

1.8. Faire la promotion de l'assurance individuelle accidents

La promotion est considérée comme un « ensemble d'activités autres que la publicité et l'action personnelle des vendeurs ». Elle fait partie des méthodes d'incitation à l'achat et de la publicité non media. Sa principale distinction avec la publicité tient à la nature du message.

La publicité fait appel à des valeurs psychologiques, sociales, culturelles ou morales, le message promotionnel insiste sur l'avantage de l'achat (réduction du prix, prime etc.).

Contrairement à la publicité qui représente une action « pull » c'est-à-dire le consommateur va vers le produit, la promotion des ventes est une action « push » c'est-à-dire le produit vers le consommateur.

Vu la complexité des produits d'assurances, nous savons que ces produits ne sont pas palpables, donc il est indispensable que les commerciaux de la compagnie puissent aller vers le public avec ces produits afin de les vendre, car un bon vendeur peut valablement répondre aux objections des assurables.

1.9. Mettre en place un service commercial autonome

Pour bien vulgariser les produits d'assurances, il est indispensable de créer un service commercial autonome.

Nous recommandons aussi, à la compagnie d'actualiser le tarif individuel accidents. Un nouveau tarif qui prendra en compte la catégorie socio-professionnelle.

Paragraphe 2 : Les pouvoirs publics.

2.1. L'implication des pouvoirs publics à travers la DNA

Le code CIMA dans son annexe II précise que la promotion locale du secteur des assurances relève des attributions assignées aux DNA.

Il serait souhaitable que la DNA s'investisse à la sensibilisation de la population à travers des conférences publiques et émissions médiatiques régulières sur les questions d'assurances notamment de l'assurance individuelle accidents ; cela permettra au public de s'imprégner sur la chose et de bien connaître le bien-fondé de l'assurance et de son importance.

La DNA pourra vulgariser un produit mal connu ou non connu du public, l'assurance individuelle accidents en est un exemple. Cette assurance pourrait être recommandée à la population car les accidents sont très fréquents.

Nous pensons que par cette implication de la DNA, les assurables seront bien préparés à consommer les produits d'assurances et faire confiance aux compagnies d'assurances.

CONCLUSION

Le stage effectué au sein de la SAFAR nous a permis de nous familiariser avec le milieu professionnel et les connaissances apprises à l'Institut International des Assurances.

Après la phase théorique, il est recommandé à chaque étudiant d'effectuer un stage pratique de six (06) mois dans une compagnie d'assurance ou dans une Direction Nationale des Assurances et de traiter un problème dans sa structure d'accueil. C'est la raison pour laquelle nous avons axé notre thème de réflexion sur « la problématique de la commercialisation de l'assurance individuelle accidents dans la zone CIMA : cas de la SAFAR Assurances.

Ce stage nous a permis de comprendre l'organisation d'une société d'assurance et des méthodes de travail.

Dans ses activités, comme dans sa vie privée de tous les jours l'homme a toujours été vulnérable et exposé à des événements susceptibles de causer des dommages soit à son patrimoine, soit à sa personne :

- Il peut investir ses économies ou un important emprunt dans une activité et se retrouver ruiné du jour au lendemain à cause d'un événement imprévu ;
- Il peut causer par accident un dommage à autrui et être tenu à réparation en vertu du droit (articles 1382 à 1386 du code civil) ;
- Il peut également mourir prématurément et laissant sa famille dans des difficultés de toute nature et surtout financière.

Quelles que soient ses précautions, l'homme restera toujours menacé dans son intégrité physique et patrimoniale. Il importe que chaque individu soit protégé contre les conséquences économiques de ces vulnérabilités, aussi bien pour lui-même que pour ses ayants droit. Le marché est prometteur, le besoin est là il suffit de porter le produit individuel accidents vers les assurables pour booster le chiffre d'affaires dans la branche.

Face à cette situation, nous pensons que des actions concrètes doivent être menées, à travers des actions marketing et mettre aussi l'accent sur le traitement des sinistres afin de redonner confiance à la population. Une distribution assez large serait indispensable.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

A. Code et livres

- i. Code CIMA : édition 2014
- ii. Jérôme Yeatman : Manuel International de l'Assurance, 2^e édition
- iii. Conditions générales de l'assurance individuelle accidents : SAFAR Assurances

B. Cours

- i. Justin KOGUIA : cours de Risques Divers
- ii. Djagana OUATARA : cours assurance de personnes
- iii. Eugene KOUADIO : cours Généralités et Bases Techniques
- iv. Colette Florence MEBADA : cours de gestion commerciale

C. Site web

- i. Inseedtchad.com
- ii. www.google.fr

ANNEXES

Annexe 1 : Organigramme de la SAFAR Assurances.

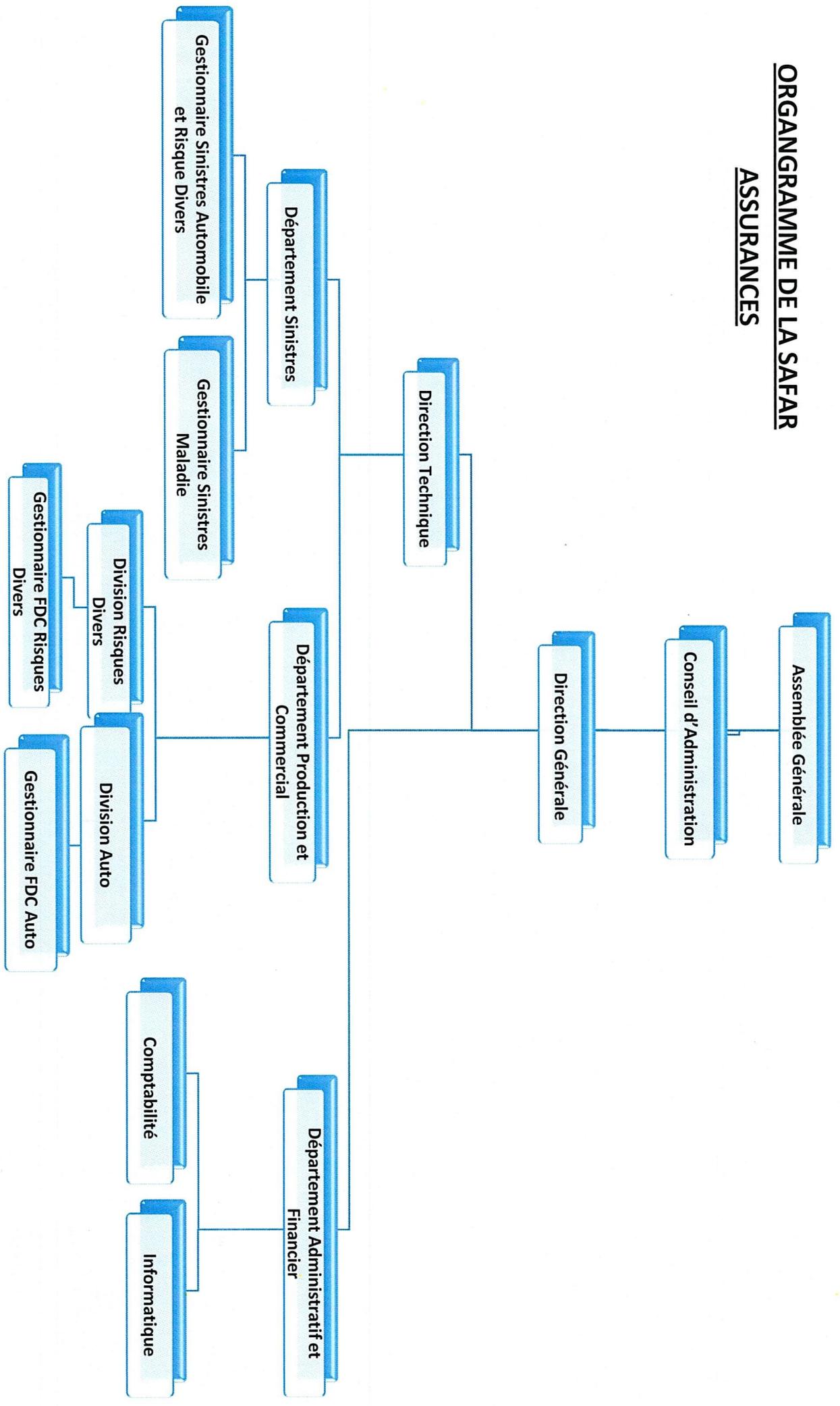
Annexes 2 : Décret 736 et Arrêté 0019 rendant obligatoire l'Assurance des marchandises ou facultés à l'importation.

Annexes 3 : Décret 737 et Arrêté 120 portant assurance obligatoire des risques relatifs à la construction.

Annexe 4 : Données statistiques de tous les cas chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique.

Annexes 1 : Organigramme de la SAFAR Assurances

ORGANIGRAMME DE LA SAFAR ASSURANCES



Annexes 2 : Décret 736 et Arrêté 0019 rendant obligatoire l'Assurance des marchandises ou facultés à l'importation

REPUBLIQUE DU TCHAD

UNITE - TRAVAIL - PROGRES

MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

SECRETARIAT D'ETAT AU MINISTRE DES
FINANCES ET MATERIELS

DIRECTION GENERALE

DECRET N° 736 /PR/MFM/DG/SCA/8

PRIS EN APPLICATION DES ARTICLES 3 ET
5 DE L'ORDONNANCE N° 9/PCSM/SGG DU 30
JUN 1977 ET RENDANT OBLIGATOIRE L'AS-
SURANCE DES MARCHANDISES OU FACULTES
L'IMPORTATION.

VISA : SGG *lpp*
033

DR/SCA

09/12/85
SCA

LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE

CHEF DE L'ETAT

PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES

- VU L'Acte Fondamental de la République
- VU Le Décret n° 25/PCE du 18 Octobre 1982 portant publication de l'Acte Fondamental
- VU Les Décrets n° 298/PR/CAB/4 du 24/07/84 et 666/DR/C.B/85 du 23/09/85 portant remaniements ministériels ;
- VU L'Ordonnance n° 9/PCSM/SGG du 30 Juin 1977 Portant Organisation de l'Industrie des Assurances en République du TCHAD

SUR PROPOSITION DU MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

DECRETE

ARTICLE I : Les personnes physiques ou morales de droit public ou privé sont assujetties à l'obligation de souscrire une assurance auprès d'une entreprise d'assurances agréée au TCHAD pour toute importation de marchandises ou facultés sur le Territoire de la République du TCHAD.

Cette assurance peut être souscrite directement auprès de l'Organisme visé à l'alinéa précédent ou par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales habilitées, conformément à la réglementation en vigueur à présenter des opérations d'assurances au TCHAD.

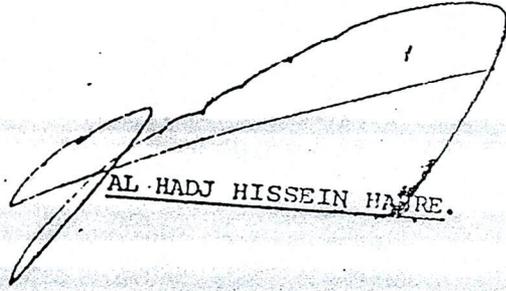
ARTICLE II : Un Arrêté fixera les conditions d'application du présent Décret, notamment la valeur minimale des marchandises ou facultés importées à partir de laquelle il y a obligation d'assurance ainsi que les modalités d'établissement et de dépôt des documents justificatifs d'assurance.

ARTICLE III : Toute infraction aux dispositions de l'article 1er ci-dessus est punie d'une amende égale à 25 % de la valeur de la marchandise ou faculté importée et d'un emprisonnement de 12 mois au maximum ou l'une de ces deux peines seulement.

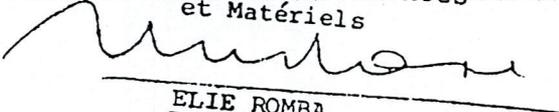
ARTICLE IV : Le Ministre des Finances et Matériels et le Ministre de l'Economie et du Commerce sont chargés, chacun en ce qui le concerne de l'exécution du présent Décret qui prendra effet à compter de la date de sa signature et sera enregistré et publié au Journal Officiel de la République.

Fait à N'DJAMENA, le 19 NOVEMBRE 1961

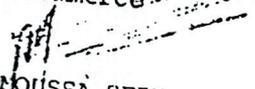
Par - Le Président de la République


AL HADJ HISSEIN HACHEM.

- Le Ministre des Finances
et Matériels


ELIE ROMBA

- Le Ministre de l'Economie et
du Commerce


ADOUM MOUSSA SEIF

/A.N.D.L./19/3/86

REPUBLIQUE DU TCHAD

Unité-Travail-Progress

MINISTRE DES FINANCES & MATERIELS

SECRETARIAT D'ETAT

DIRECTION GENERALE

ARRÊTE N° 0019 /MFM/MEC/DG/SCA/86.

Portant Application du Décret n° 736/PR/MFM/DG/SCA/85 du 19/II/85, Notamment son Art. II.

Le MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

Le MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DU COMMERCE

(/U l'Acte Fondamental de la République ;

(/U le Décret n° 025/P.CE/SGCE du 18/10/82 portant publication de l'Acte Fondamental de la République ;

(/U les Décrets n° 298/PR/CAB/84 du 24/07/84 et n° 666/PR/CAB/85 du 28/09/85 portant remaniements Ministériels ;

(/U l'Ordonnance n° 09/PCSM/SGG du 30/06/77 portant organisation de l'Industrie des Assurances en République du Tchad.

Sur Proposition du DIRECTEUR GENERAL DU MINISTERE DES FINANCES ET MATERIELS,

ARRÊTE

Article 1° - L'obligation d'assurance instituée par le Décret n° 736 s'applique aux facultés ou marchandises à l'importation dont la valeur FOB atteint 500 000 (CINQ CENT MILLE) Francs Cfa.

Article 2° - Le mode d'assurance est librement fixé par les parties.

Toutefois, à défaut d'une couverture "TOUS RISQUES", l'assurance doit être faite, en cas de transport maritime, aux conditions minima de la garantie "FRANCS D'AVARIE PARTICULIERE sauf... (FAP sauf)"

Pour tout autre mode de transport, l'assurance obligatoire est limitée à la couverture "PERTE TOTALE".

Tout le transport est maritime dès lors qu'il comporte un trajet maritime, si minime soit-il.

Article 3° - Les marchandises ou facultés transportées doivent être garanties depuis le port ou l'aéroport d'embarquement jusqu'au point de livraison au Tchad.

Les parties peuvent convenir d'une couverture d'assurance portant sur les risques préliminaires au voyage maritime ou aérien.

Article 4° - L'assurance souscrite sur les marchandises à l'importation susvisées donne lieu à la délivrance d'un Certificat d'assurance conforme au modèle annexé au présent Arrêté.

Article 5° - Le Certificat d'assurance est établi en six exemplaires et vaut comme suit : 5 exemplaires à l'Importateur dont :

- 1 exemplaire pour le Service du Commerce Extérieur, du Ministère de l'Economie et du Commerce ;
- 1 exemplaire pour le Service des Finances Extérieures du Ministère des Finances et Matériels ;
- 1 exemplaire à la Direction des Douanes et Droits Indirects ;
- l'original, à présenter à l'Assureur, en cas de réclamation ou de sinistre ;
- et 1 exemplaire pour ses propres archives ;
- le sixième exemplaire est conservé par l'Assureur.

En cas de perte ou de vol du Certificat d'assurance, l'Assureur délivre un duplicata sur simple demande de la personne au profit de laquelle le Certificat Original a été délivré.

Article 6°/ - Toute licence d'importation doit être délivrée en valeur FOB (Coût et Fret) uniquement.

Article 7°/ - Pour tous les Contrats d'approvisionnement, lorsque l'assurance porte sur la période correspondant à la durée du contrat, il est délivré un seul Certificat d'assurance dans les conditions fixées à l'article V ci-dessus.

Toutefois, en cas de fractionnement des commandes, la délivrance des Certificats autres que ceux relatifs à la commande initiale se fait au simple présentation de l'exemplaire détenu par l'importateur.

Article 8°/ - En cas de modification du Contrat commercial, le Contrat d'assurance fait l'objet, le cas échéant, d'un avenant délivré sans frais par l'Assureur dans les conditions fixées aux articles VI & VII ci-dessus.

Article 9°/ - En application des dispositions de l'article II du Décret n° 736/PR/MFM/DC/SCA/E5 susvisé, les Contrats d'importation conclus antérieurement à la signature dudit Décret dont la valeur FOB atteint 500 000 (CINQ CENT MILLE) Francs Cfa doivent, dans un délai de six mois, à compter de la date de prise d'effet du présent Arrêté, faire l'objet d'une assurance souscrite auprès d'un organisme agréé en République du Tchad.

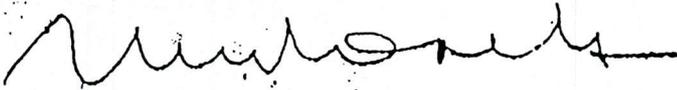
Article 10°/ - Le Directeur du Commerce, le Directeur des Douanes et Droits Indirects et le Chef du Service des Finances Extérieures sont chacun, en ce qui le concerne, chargés de l'application du présent Arrêté qui prend effet à compter de la date de sa signature./-

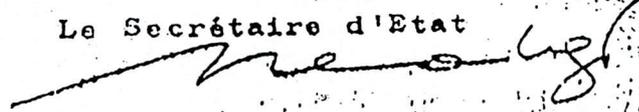
Fait à N'DJAMENA, le 25 AVRIL 1986

Le Ministre des Finances & Matériels

Le Ministre de l'Economie & du Commerce

Le Secrétaire d'Etat


ALIE ROM B


AMOS REOULENGAR

Annexes 3 : Décret 737 et Arrêté 120 portant assurance obligatoire des risques relatifs à la construction

MINISTERE DES FINANCES ET MATERIELS

SECRETARIAT D'ETAT AU MINISTERE DES
FINANCES ET MATERIELS

DIRECTION GENERALE

DECRET N° 737 /PR/MFM/DG/SCM/85

PORTANT ASSURANCE OBLIGATOIRE DES RISQUES RELATIFS A LA CONSTRUCTION.

VISA : SGG



LE PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE
CHEF DE L'ETAT
PRESIDENT DU CONSEIL DES MINISTRES

- VU L'Acte Fondamental de la République
- VU Le Décret n° 25/PCE du 18 Octobre 1982 portant publication de l'Acte Fondamental
- VU Les Décrets n° 298/PR/CAB du 24/07/85 et 666/PR/CAB/85 du 28/09 portant remaniements ministériels ;
- VU L'Ordonnance n° 9/PCSM/SGG du 30 Juin 1977 portant Organisation de l'Industrie des Assurances en République du TCHAD
- VU L'Ordonnance n° 10/PCSM/SGG du 30 Juin 1977 portant création d'une Société Nationale d'Assurances et de Réassurances.

SUR PROPOSITION DU MINISTRE DES FINANCES ET MATERIELS

DECRETE

ARTICLE I : Toute personne physique ou morale, qui intervient dans la conception ou la réalisation d'un ouvrage, notamment les Architectes, Techniciens maîtres d'oeuvre, Bureaux d'Etudes Techniques et Entrepreneurs, sur le Territoire de la République du TCHAD, est tenue de souscrire auprès d'un Organisme d'Assurance agréé au TCHAD, une assurance couvrant les risques dits "TOUS RISQUES CHANTIER" et "TOUS RISQUES MONTAGE".

En application de l'article 3 de l'Ordonnance n° 10/PCSM/SGG du 30 Juin 1977, les ouvrages subventionnés par l'Etat ou ayant obtenu le financement d'un Organisme quelconque avec l'aval de l'Etat Tchadien, doivent être obligatoirement couverts par une assurance pour lesdits risques auprès de la STAR NATIONALE.

Pour tout autre ouvrage dont le financement relève du domaine privé, la personne physique ou morale visée à l'alinéa premier peut souscrire une assurance auprès d'un Organisme de son choix agréé au TCHAD.

ARTICLE II : Les personnes visées à l'article précédent, en particulier les Entrepreneurs, Architectes, Techniciens maîtres d'oeuvre et Bureaux d'Etudes techniques, sont également assujetties à l'obligation d'assurance de leur Responsabilité Civile Contractuelle, en cas de vice de construction ou de malfaçon des ouvrages qu'ils ont réalisés.

L'Assurance de la Responsabilité Civile contractuelle devient facultative après un délai de 10 ans à compter de la livraison officielle de l'ouvrage.

ARTICLE III : Les Assurances visées aux articles 1 et 2 ci-dessus peuvent être souscrites directement auprès des Sociétés d'Assurances agréées au TCHAD, ou par l'intermédiaire des personnes physiques ou morales habilitées, conformément à la réglementation en vigueur, à présenter des opérations d'Assurances au TCHAD.

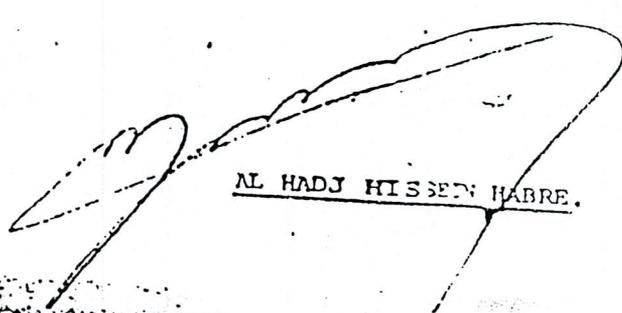
ARTICLE IV : Les conditions d'application du présent Décret, notamment la nature et la valeur des ouvrages à assurer, ainsi que la définition des risques visés à l'article 1er seront fixées par Arrêté conjoint pris par le Ministre des Finances et Matériels et le Ministre des Travaux Publics, Mines et Pétrole.

ARTICLE V : Toute infraction aux dispositions des articles 1 et 2 est punie d'une amende de 1 à 15 Millions de Francs CFA et d'un emprisonnement de 1 à 5 ans ou l'une de ces deux peines seulement.

ARTICLE VI : Le Ministre des Finances et Matériels et le Ministre des Travaux Publics, Mines et Pétrole sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent Décret qui prendra effet à compter de sa date de signature et sera enregistré et publié au Journal Officiel de la République du TCHAD.

Fait à N'DJAMENA, le 19 NOVEMBRE 1985

- Le Président de la République


AL HADJ HISSEN HABRE.

- Le Ministre des Finances et Matériels


ELIERROMBA

- Le Ministre des Travaux Publics, Mines et Pétrole


LOUSSAKADAMI

MINISTRE DES FINANCES

SECRETARIAT D'ETAT

DIRECTION GENERALE

DIRECTION DES FINANCES EXTERIEURES,
DE LA MONNAIE, DU CREDIT, DES ASSURANCES
ET SUMI DES SOCIETES D'ETAT ET ENTREPRISES
SOUS-TUTELLE

ARRETE N° 120 /MF/SE/DG/ 002 /DFEMCAS/SCA/96

PRIS EN APPLICATION DU DECRET N° 737/PR/MFM/DG/SCA/85 DU
19 NOVEMBRE 1985 PORTANT ASSURANCE OBLIGATOIRE DES
RISQUES RELATIFS A LA CONSTRUCTION

LE MINISTRE DES FINANCES
LE MINISTRE DES TRAVAUX PUBLICS,
DE L'HABITAT ET DES TRANSPORTS

Vu la Constitution ;

Vu le Décret n° 399/PR du 11/08/96 portant nomination du Premier Ministre ;

Vu le Décret n° 400/PR du 12/08/96 portant nomination des membres du
Gouvernement ;

Vu le Décret n° 401/PR du 12/08/96 portant nomination des Secrétaire
Général et Secrétaire Général Adjoint du Gouvernement ;

Vu l'ordonnance n° 048/PR du 28/12/62 portant ratification de la convention
de coopération en matière de contrôle des Entreprises et Opérations
d'assurances ;

Vu le Traité instituant une Organisation Intégrée de l'Industrie des Assurances
dans les Etats Africains membres de la Conférence Inter africaine des
Marchés d'Assurances (CIMA) ;

Vu la Loi N° 013/94 du 09/04/94 portant ratification du traité instituant une organisation intégrée de l'industrie des Assurances dans les Etats Africains membres de la CIMA ;

Vu le Decret n° 737/PR/MFM/DG/SCA/85 portant assurance obligatoire des risques relaiifs à la construction ;

Sur proposition du Directeur des Finances Extérieures, de la Monnaie, du Crédit, des Assurances et Suivi des Sociétés d'Etat et Entreprises Sous-Tutelle.

ARRETENT :

CHAPITRE I : Objet et Nature des Risques

I/ OBJET :

Article 1 : Le présent Arrêté est pris en application du Décret n°737/PR/MFM/DG/SCA/85 portant Assurance obligatoire des Risques relatifs à la construction.

Article 2 : Tout projet de construction de Bâtiments et Travaux Publics tels que :

- Maisons d'habitation, immeubles commerciaux, hôpitaux, écoles théâtre, bâtiments industriels, centrale d'énergie électrique ;
- Routes, voies ferrées, aéroports, ponts, barrages, tunnels, ouvrages d'irrigation et de drainage, canaux, installations portuaires ;

doit faire l'objet d'une assurance obligatoire des Risques relatifs à la construction.

Article 3 : La valeur minimale des ouvrages mentionnés à l'article précédent soumis à l'obligation d'assurance est fixée à cinquante millions (50.000.000) FCFA.

Article 4 : Sont assujetties à l'assurance obligatoire des Risques relatifs à la construction les personnes physiques ou morales suivantes :

- Le Promoteur qui finance les travaux ;
 - Le Maître de l'ouvrage qui commande les travaux ou son mandataire ;
 - L'Architecte, le Bureau d'Etudes, le Maître d'oeuvre et/ou l'ingénieur-conseil ;
 - Les Entrepreneurs.
- lorsqu'elles interviennent dans les ouvrages soumis aux conditions prévues à l'article 3.

II/ NATURE DES RISQUES :

Article 5 : L'assurance obligatoire des Risques relatifs à la construction vise :

- La Tous Risques Chantiers
- La Tous Risques Montage
- La Responsabilité civile décennale

Article 6 : L'assurance Tous Risques Chantiers garantit, en dehors de toute recherche de responsabilité, le paiement des travaux de réparation des dommages subis par les assurés visés à l'article 4 ci-dessus. Sauf exclusion, cette garantie couvre conformément à la règle de la profession :

- a) Les dommages à l'ouvrage consécutifs à :
 - L'effondrement ou la menace d'effondrement ;
 - L'Incendie et/ou explosion ;
 - Le Vol ou tentative de vol avec effraction ;
 - Les dégâts des eaux ;
 - Une erreur de construction ;
- b) Extensions particulières :
 - Les dommages aux existants ;
 - Les dommages aux matériels et engins de chantier ;
 - Les dommages aux ouvrages provisoires (ateliers, comptoirs et autres installations) ;
 - Les dommages hors travaux dûs à la maintenance.
- c) La responsabilité civile pour dommages aux tiers .

Article 7 : L'assurance Tous Risques Montage garantit l'assuré contre les pertes ou dommages matériels résultant de :

- Bris de machine ;
- Effondrement ou écroulement des ouvrages ;
- Déraillement, chute ou renversement de tous engins ;
- Eclatement, rupture ou débordement d'appareils à effet d'eau, réservoir ou canalisation quelconques ;
- Vice ou erreur de conception de plans ou de matière, défaut de construction et de montage ;
- Incendie, explosion, foudre, phénomènes électriques, chute d'appareils aériens ou objets en provenant, franchissement du mur de son ;
- Vol ou tentative de vol avec effraction ;
- Phénomènes naturels tels que : tempête, ouragan, cyclone, inondation, écroulement, glissement de terrain etc...
- Responsabilité civile.

Article 8 : L'assurance de Responsabilité civile Décennale garantit pendant dix (10) ans le paiement des travaux de réparation de l'ouvrage sur le fondement de la présomption établie par les articles 1792 et suivants du Code Civil.

Les travaux de réparation, en cas de remplacement des ouvrages comprennent également les travaux de démolition, déblaiement dépose ou montage éventuellement nécessaires.

La garantie décennale prend effet à compter de la date de réception par le Maître de l'ouvrage.

CHAPITRE II : Dispositions communes

Article 9 : Ces obligations d'assurances ne s'appliquent pas à l'Etat, aux collectivités publiques, confessionnelles et associations lorsqu'ils construisent pour leur propre compte.

Cependant, les personnes mentionnées à l'alinéa précédent sont tenues à l'obligation d'assurance lorsqu'elles agissent comme constructeurs pour le compte d'autrui.

Les constructeurs d'ouvrage au profit de l'Etat, des collectivités publiques, confessionnelles et associations sont également tenues à l'obligation d'assurance.

Article 10 : Tout acte de transfert de propriété ou de jouissance d'un des ouvrages définis à l'article 2 intervenu avant l'expiration d'un délai de dix (10) ans, doit contenir la mention de l'existence d'une assurance responsabilité civile décennale.

Article 11 : La valeur à prendre en compte pour le calcul de la prime de l'assurance est le coût du marché ou de l'appel d'offre.

CHAPITRE III : Dispositions finales

Article 12 : Toute entreprise d'assurance agréée en République du Tchad est tenue de garantir les risques définis à l'article 5 sauf si ses statuts l'interdisent.

Article 13 : Tout contrevenant aux dispositions du présent Arrêté est passible, conformément à l'article 5 du Décret N° 737/PR/MFM/DG/SCA/85 d'une amende de 1 à 15 millions de FCFA et d'un emprisonnement de 1 à 5 ans ou l'une de ces deux peines seulement.

Article 14 : Le Présent Arrêté qui prend effet à compter de la date de sa signature sera enregistré et publié partout où besoin sera.

N'Djaména, le 1^{er} AVR. 1997

P. Le Ministre des Finances
Le Ministre de l'Etat

ISSAKA RAHIMOU HAMDOU

Le Ministre des Travaux Publics,
de l'Habitat et des Transports

MAHAMOUD HISSOULE MAHAMOUD



Annexes 4 : Données statistiques de tous les cas chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique

STATISTIQUES DE TOUS LES CAS CHIRURGICAUX ET ACCIDENTS DE LA VOIE PUBLIQUE

2013 - 2014 - 2015

ANNEE	2013			2014			2015			TOTAUX
	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	H	F	TOTAL	
CUMUL DES CAS CHIRURGICAUX	18.328	6.544	24.872	17.981	5.164	23.145	15.361	3.932	19.293	67.310
CUMUL DES AVP	12.147	2.592	14.739	13.357	2.829	16.186	11.648	2.481	14.129	45.054
TOTAL	30.475	9.136	39.611	31.338	7.993	39.331	27.009	6.413	33.422	112.364

DECES ENREGISTRES /ANNEE :

ANNEE 2013 :

- Traumatisme crânien : 82 décès
- Polytraumatisme : 27 décès

ANNEE 2014 :

- Traumatisme crânien : 119 décès
- Traumatisme crânien : 25 décès

ANNEE 2015

- Traumatisme crânien : 108 décès
- Traumatisme crânien : 12 décès

Le Surveillant

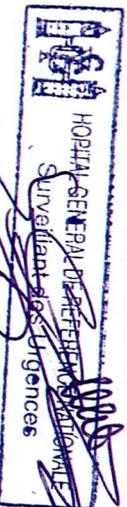


TABLE DES MATIERES

DEDICACE	i
REMERCIEMENTS	ii
SIGLES ET ABREVIATIONS	iii
GLOSSAIRE.....	iv
LISTE DES TABLEAUX	v
LISTES DES GRAPHIQUES.....	vi
RESUME.....	vii
ABSTRACT	viii
SOMMAIRE	ix
INTRODUCTION GENERALE	1
PREMIERE PARTIE : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE ET LE DEROULEMENT DU STAGE	4
Chapitre 1 : CADRE INSTITUTIONNEL DE L'ETUDE	5
Section1 : Bref rappel du marché d'assurance Tchadien et présentation de la SAFAR Assurances... 5	5
Paragraphe1: Un Bref Rappel du Marche Tchadien.....	5
Paragraphe 2 : Présentation de la SAFAR Assurances	6
2.1. Historique.....	6
2.2. La structure organisationnelle de la SAFAR Assurances	8
2.2.1. Les organes de décisions.....	8
2.2.1.1. L'Assemblée Générale (AG).....	8
2.2.1.2. Le Conseil d'Administration (CA).....	8
2.2.1.3. La Direction Générale (DG).....	8
2.2.2. Les services placés sous l'autorité du directeur général.....	9
2.2.2.1. La direction technique.....	9
2.2.2.1.1. Le Département Production et Commercial (DPC).....	9
2.2.2.1.2. Le Département Sinistres	11
2.2.2.2. Département Administratif et Financier.....	12
2.2.2.2.1. Le service comptabilité	12
2.2.2.2.2. Le service informatique.....	13
Section 2 : Les produits commercialisés et la gestion de la production et des sinistres	13
Paragraphe 1 : Les produits commercialisés.....	13
1.1 : Assurance Automobile	13
1.2. L'assurance transport.....	14
1.3. L'assurance incendie et perte d'exploitation	14

1.4. Les assurances de RC.....	14
1.5. Assurance Multirisque Habitation, Multirisque Bureau ou Globale Dommages.....	15
1.6. Les risques techniques	15
1.6.1. L'Assurance Tous Risques Chantiers (TRC).....	15
1.6.2. L'Assurance Bris de Machines (BM)	15
1.7. Assurances Individuelles Accidents.....	16
1.8. Assurance Maladie	16
Paragraphe 2 : La gestion de la production et du sinistre.....	17
2.1 La gestion de la production.....	17
2.2 : La gestion des sinistres.....	18
2.2.1. Sinistre automobile et autres.....	18
2.2.2. Sinistre Maladie.....	19
Chapitre 2 : DEROULEMENT DU STAGE	20
Section 1 : Période de stage et les tâches exécutées.....	20
Paragraphe 1 : Période de stage	20
Paragraphe 2 : Les tâches exécutées	20
2.1. Département production et commercial	21
2.2 : Département sinistre	21
2.3. : Département Administratif et Financier	22
Section 2 : Les difficultés rencontrées, les critiques et les suggestions.....	22
Paragraphe1 : Les difficultés rencontrées.....	22
1.1. Au niveau interne	22
1.2. Au niveau externe	22
Paragraphe 2 : Les critiques et suggestions	23
DEUXIEME PARTIE : LA PROBLEMATIQUE DE LA COMMERCIALISATION DE L'ASSURANCE INDIVIDUELLE ACCIDENTS.....	25
Chapitre 1 : Les difficultés liées à la commercialisation de l'Assurance Individuelle Accidents.....	26
Section 1 : Qu'est-ce que l'assurance individuelle accidents et que couvre t- elle ?.....	26
Paragraphe 1 : Concept d''accident et la garantie individuelle accidents	26
1.1. Concept d'accident.....	26
1.2. La garantie individuelle accidents	27
Paragraphe 2 : Les difficultés à l'essor de l'Assurance Individuelle Accidents.....	27
2.1. La faiblesse du niveau de revenu.	28
2.2. La mauvaise image des compagnies d'assurances auprès de la population.	28
2.3. Les préjugés d'ordre culturel, sociologique ou religieux.	29

2.4. Le déficit de communication des compagnies des produits commercialisés.	29
2.5. Le manque de la promotion de l'assurance Individuelle Accidents.....	30
2.6. L'étroitesse du réseau de distribution.	30
Section 2 : La production et les prestations et frais payés.	31
Paragraphe 1 : La production globale et celle des intermédiaires.....	31
1.1. La production globale.....	31
1.2. La production des intermédiaires.	32
Paragraphe 2 : Les prestations et frais payés.....	33
Chapitre II : LES PERSPECTIVES ET LES RECOMMANDATIONS.	35
Section 1 : Les perspectives	35
Paragraphe 1 : Présentation des données démographiques, économiques et entretiens	35
Paragraphe 2 : Présentation des données liées aux actes chirurgicaux et des accidents de la voie publique	36
Section 2 : Les recommandations.	37
Paragraphe 1 : A la compagnie.....	37
1.1. Sensibilisation de la population et des assurés.....	37
1.1.1. Le devoir d'information.....	37
1.1.2. Le devoir de conseil.....	37
1.1.3. L'écoute du client	37
1.2. L'approche qualité et professionnalisme	38
1.3. L'encadrement technique des intermédiaires	38
1.4. Elargir les canaux de distribution	39
1.5. S'appuyer sur les clients actuels.....	39
1.6. Promouvoir les produits d'assurances	39
1.7. Les relations publiques.....	39
1.7.1. A l'interne	40
1.7.2. A l'externe	40
1.8. Faire la promotion de l'assurance individuelle accidents	40
1.9. Mettre en place un service commercial autonome	41
Paragraphe 2 : Les pouvoirs publics.....	41
2.1. L'implication des pouvoirs publics à travers la DNA	41
CONCLUSION	42
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	43
ANNEXES	44
Annexes 1 : Organigramme de la SAFAR Assurances.....	45

Annexes 2 : Décret 736 et Arrêté 0019 rendant obligatoire l'Assurance des marchandises ou facultés à l'importation	46
Annexes 3 : Décret 737 et Arrêté 120 portant assurance obligatoire des risques relatifs à la construction	47
Annexes 4 : Données statistiques de tous les cas chirurgicaux et Accidents de la Voie Publique....	48
TABLE DES MATIERES	49

