

INSTITUT INTERNATIONAL
DES ASSURANCES DE YAOUNDE

CYCLE SUPERIEUR
4^{ème} Promotion 1978-1980

M E M O I R E

LA PROBLEMATIQUE DU DEVELOPPEMENT DES RISQUES IARD
DANS UN PORTEFEUILLE D'ASSURANCES

L'EXEMPLE DE L' A M A C A M

Présenté par EVOUNA BALLA Philippe
à l'issue d'un stage effectué du 1^{er} août au
15 octobre 1979 dans l' A M A C A M

Sous la Direction de M. EKOUMOU Raymond
Directeur Technique et Commercial de l' A M A C A M

YAOUNDE, NOVEMBRE 1979

A ma mère ABCOMO Marthe

A mon père EVOUNA Laurent

Qu'ils trouvent ici l'humble témoignage de notre reconnaissance et de notre profonde affection pour les sacrifices qu'ils n'ont pas ménagés pour que puissent se réaliser quelques-unes de nos modestes ambitions.

A mon épouse MBENA Agnès

A mes deux enfants :

EVOUNA ABOMO Marthe

EVOUNA André-Thierry

Témoignage de mon très grand amour.

A V A N T - P R O P O S
-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

En plus des cours théoriques dispensés aux étudiants du cycle supérieur de l'Institut Internationale des Assurances de Yaoundé, il est prévu un stage pratique de deux mois et demi à la fin de la première année de scolarité dans un organisme d'assurances. Ce stage complète les connaissances acquises en classe et permet aux stagiaires de se confronter aux problèmes réels du métier qui les attend à la fin de leurs études.

C'est dans cet esprit que j'ai été admis en stage, en même temps que mon camarade Moussa-Djarlawna, de nationalité tchadienne, au Siège Social des Assurances Mutuelles Agricoles du Cameroun (AMACAM) à Yaoundé.

Le stage s'est déroulé dans une atmosphère agréable grâce à la diligence, la disponibilité et les divers conseils de l'ensemble du personnel qui a été associé à l'encadrement de notre stage.

Je saisis cette occasion pour remercier particulièrement le Directeur Général de l'AMACAM, Monsieur MBOUMI Timothée qui a bien voulu accepter de nous admettre en stage dans la Société qu'il dirige.

Mes remerciements vont également à MM. EKOUMOU Raymond, notre Directeur de stage et Directeur Technique et Commercial de l'AMACAM.

- KOTTO-KOME, Directeur Administratif et Financier.
- KOM, ABONDO et ESSOMBA, respectivement Inspecteurs Techniques de l'AMACAM.
- MENG, NOUIND et ALAKA, respectivement Chefs des Services Vie, Production et Sinistres.

Ainsi que tous ceux de leurs collaborateurs dont je ne peux citer les noms ici, pour les efforts qu'ils ont fournis pour la réussite de ce stage.

Je remercie enfin Monsieur ESSOMBA ADA Robert, Documentaliste à l'ONAREST, qui a bien voulu faire dactylographier ce rapport, ainsi que tous ceux qui ont, de près ou de loin, contribué au bon déroulement de mes études.

Durant le stage, nous avons visité les services de la Direction Technique et Commerciale. Cependant, par manque de temps, il ne nous a pas été possible de nous rendre dans les services relevant de la Direction Administrative et Financière, ni dans les agences de l'AMACAM.

Le stage s'est déroulé comme suit :

- Prise de contact avec les dirigeants (1er août) et exploitation de la documentation qui régit l'AMACAM (du 2 au 3 août);
- Service de Production (3 semaines);
- Service des Sinistres et du Contentieux (1 semaine);
- Production Incendie, rattachée au Service Inspection (1 semaine);
- Service Vie et Prévoyance Sociale (1 semaine);
- Service Inspection et Réassurance (1 semaine).

C'est vers le 15 septembre que nous avons terminé le tour des services techniques et il fallait nous fixer sur le thème du rapport.

En accord avec le Directeur de stage, j'ai eu à traiter : LA PROBLEMATIQUE DU DEVELOPPEMENT DES RISQUES IARD DANS UN PORTEFEUILLE D'ASSURANCES; L'EXEMPLE DE L'AMACAM, tandis que mon camarade orientait son rapport sur l'étude de "L'assurance Vie et Prévoyance Sociale". Nous nous sommes séparés pour être affecté

chacun dans le service en rapport avec le thème de son rapport pour mieux approfondir les recherches, jusqu'au 15 octobre, date à laquelle le stage a pris fin.

Nous avons beaucoup appris dans ce stage tant par des discussions fructueuses que nous avons régulièrement avec le Directeur de stage et nos encadreurs, que dans l'apprentissage même du métier. Par exemple, nous avons appris à tarifier tel ou tel risque; à suspendre un contrat auto à la demande de l'assuré en cas d'immobilisation du véhicule; à remettre en vigueur un contrat suspendu; à recevoir une déclaration de sinistre, ouvrir le dossier correspondant et lancer les premières correspondances en vue de l'exercice du recours, etc.

Ceci dit, nous allons aborder le sujet qui, à notre avis, est très vaste, nous ne pouvons donc pas prétendre l'épuiser compte tenu du temps qui nous a été imparti et qui ne nous a pas permis de connaître tous les problèmes de développement des risques IARD dans le portefeuille de l'AMACAM.

En conséquence, nous souhaitons que les lecteurs éventuels soient un peu tolérants au cas où ils seraient amenés à constater quelques imperfections. Nous attendons des critiques et suggestions éventuelles pour un développement des risques divers dans la Société.

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

-o-

Avant d'entrer dans le sujet développé dans le présent rapport et qui s'intitule LA PROBLEMATIQUE DU DEVELOPPEMENT DES RISQUES IARD DANS UN PORTEFEUILLE D'ASSURANCES : L'EXEMPLE DE L'AMACAM, il est préférable de faire une brève présentation de la Société.

Dans sa forme juridique actuelle, l'AMACAM est une société d'assurances à forme mutuelle et à vocation principalement agricole. Elle est régie par les dispositions légales et réglementaires camerounaises en vigueur, notamment par celles de l'ordonnance n° 73/14 du 10 mai 1973 fixant réglementation applicable aux organismes d'assurances et les textes subséquents. L'AMACAM pratique des opérations d'assurances moyennant des cotisations fixes et variables dans certains cas. Les clients de la Société ont la qualité de sociétaires de la Mutuelle dès la souscription du contrat qui constitue en quelque sorte l'acte d'adhésion.

*

*

*

Sur le plan historique, nous pouvons retenir que l'AMACAM a été constituée en 1964 à l'initiative de la Chambre d'Agriculture, des Mines et de l'Energie du Cameroun. Initialement, elle a été agréée en 1965 par un arrêté (1) du Ministre des Finances en tant que Société mutuelle d'assurances ne poursuivant aucun but lucratif. La MUTUELLE AGRICOLE DU CAMEROUN (à l'époque MACAM) était constituée entre agriculteurs et n'assurait que les risques agricoles, c'est-à-dire ceux relevant des professions agricoles, forestières et rurales, y compris pour l'ensemble de leurs activités les instituts, organisations et sociétés concernant le monde rural et sa production.

(1) Arrêté n° 213/MINFI/B/CA du 8 mai 1965 portant agrément de la MUTUELLE AGRICOLE DU CAMEROUN.

En 1973, un autre arrêté (1) abrogeant le premier pris l'autorité de tutelle, changeait la nature juridique de la MACAM qui devenait "ASSURANCES MUTUELLES AGRICOLES DU CAMEROUN" en abrégé AMACAM et lui conférait la forme mutuelle.

En 1974, l'AMACAM obtenait par un dernier arrêté (2) de la même autorité, l'autorisation d'étendre ses opérations d'assurances dans la branche - vie (uniquement la temporaire-décès).

Aux termes de ces textes, l'AMACAM a eu le droit d'étendre, sans pour autant changer sa vocation, son intervention dans le marché camerounais des assurances. C'est dans ce cadre juridique qu'elle a été amenée à exploiter un grand nombre d'opérations d'assurances qui couvrent les risques agricoles, automobiles, incendie, maritimes, vie et divers.

Le fonds d'établissements de l'AMACAM, qui était de 25.000.000 F au moment de sa constitution, est déjà porté à 100.000.000 F CFA entièrement constitué.

L'AMACAM ravitaille son portefeuille grâce à son Service de Production du siège, doublé d'un vaste réseau commercial de 18 agences (3) implantées sur toute l'étendue du territoire national. Ces agences sont des bureaux de souscription directe des contrats d'assurances, fonctionnent à l'aide d'un personnel salarié. Elles permettent à la société d'être en contract permanent avec les clients (sociétaires) et de leur rendre un service efficace dans les meilleurs délais.

-
- (1) Arrêté n° 132/MINFI/CE1 du 6 avril 1973 portant agrément de la Société dénommée ASSURANCES MUTUELLES AGRICOLES DU CAMEROUN.
- (2) Arrêté n° 63/MINFI/CE1 du 26 février 1974 portant extension d'agrément sur la Vie.
- (3) Douala, Bafoussam, Victoria, Bamenda, Kumba, Nkongsamba, Maroua, Ngaoundéré, Bertoua, Ebolowa, Foumban, Loum, Sangmélima, Garoua, Bafang, Bansa, Edéa, Dschang.

L'AMACAM n'a pas d'agents généraux d'autant plus qu'elle n'est pas une société anonyme d'assurances, néanmoins, elle réalise certaines affaires par l'intermédiaire des courtiers.

Pour une meilleure répartition des risques qu'elle accepte, l'AMACAM se réassure auprès des sociétés internationales de réassurance de bonne renommée. On peut citer, outre la Caisse Nationale de Réassurances du Cameroun (CNR), la Société Commerciale de Réassurance (SCOR), la Compagnie Suisse de Réassurance, la MUNCHENER, la MUNICH RE et la Société Africaine de Réassurance (AFRICARE).

L'AMACAM pratique par ailleurs de la co-assurance, pour certains risques spéciaux pour lesquels elle n'a pas passé de traité avec les réassureurs.

*

*

*

En ce qui concerne son organisation, l'organigramme de l'AMACAM se présente sous une forme pyramidale comprenant du sommet à la base les structures suivantes :

- Le Conseil d'Administration,
- La Direction Générale.

Sont rattachés à la Direction Générale deux Directions et le Service Inspection et Réassurance :

1)- La Direction Technique et Commerciale coiffe trois services :

- Le Service de Production,
- Le Service de Sinistres et du Contentieux,
- Le Service Vie et Prévoyance Sociale.

2)- La Direction Administrative et Financière coiffe deux services qui sont :

- . Le Service de l'Administration Générale,
- . Le Service de la Comptabilité et des Finances.

3)- Le Service Inspection et Réassurance comprend trois Inspecteurs Techniques et des agents.

Chacun des organes énumérés a des attributions bien définies qu'il n'est pas nécessaire de détailler ici.

*

*

*

En revenant sur le mémoire, le thème LA PROBLEMATIQUE DU DEVELOPPEMENT DES RISQUES IARD DANS UN PORTEFEUILLE D'ASSURANCES a été choisi à partir d'un certain nombre de constatations :

Les sociétés d'assurances de droit local opérant sur le marché sont relativement jeunes. Elles connaissent de ce fait, la plupart des problèmes de développement de leur portefeuille et de l'élargissement de celui-ci. L'AMACAM dont la constitution ne remonte que de 1964 ne fait pas exception à cette situation. Car il faut exploiter les potentialités du marché et écouler ses produits pour que la société soit viable et prospère. Il se pose alors le problème de déterminer quelles branches d'assurances faudrait-il développer dans le portefeuille ?

Une distinction s'impose entre les risques dont la gestion est déficitaire et ceux dont elle est équilibrée. L'on conviendra probablement qu'il faut choisir les bons risques et non les mauvais.

Dans l'AMACAM comme partout ailleurs, le risque le plus déséquilibré est l'automobile qui accuse un déficit grave, il ne peut donc être question de développer cette branche pour laquelle une rigoureuse sélection s'impose au moment de la souscription des contrats. Les risques automobiles sont majoritaires dans le portefeuille des sociétés (71% dans l'AMACAM en 1978 contre 83% en 1973), mais le déséquilibre sans cesse croissant de cette branche risque de compromettre l'ensemble du marché national d'assurances, ainsi que l'expansion de celui-ci.

Pendant que se poursuit activement la recherche des solutions à ce problème qui empêche nos sociétés de jouer activement le rôle qui est le leur dans nos économies, certains assureurs avertis s'intéressent aux risques IARD compte tenu de leurs résultats techniques excédentaires en portefeuille. Il s'agit des branches INCENDIE - INDIVIDUELLE ACCIDENT - et RISQUES DIVERS, qui, malheureusement, enregistrent une faible demande de la part des clients, alors qu'elles procurent aux assurés une couverture d'assurance plus large et complète. L'assurance des risques IARD est facultative, ce qui explique le comportement des assurables dont la plupart ignorent le phénomène de l'assurance.

Du côté de l'assureur (cas de l'AMACAM), les risques IARD sont bons du point de vue gestion - il faudrait les développer dans le portefeuille, car si l'on réalise des bénéfices, ceux-ci permettront probablement de résorber le déficit enregistré dans la branche automobile - Pour ce faire, le problème se pose de savoir comment développer ces risques encore minoritaires dans le portefeuille des sociétés.

Dans l'AMACAM, il ressort des états statistiques que les assurances IARD représentent au 31 août 1979, environ 29% du chiffre d'affaires malgré la faiblesse de la demande. De 1973 à 1978, elles ont connu l'évolution suivante (1) :

(1) Source : Statistiques de l'AMACAM au 31 août 1979.

<u>Années</u>	<u>Chiffre d'affaires</u>	<u>% en Portefeuille</u>
1973	87.268.186 F	17 %
1974	156.032.181 F	22 %
1975	192.318.080 F	20 %
1976	200.664.640 F	18 %
1977	249.953.804 F	16 %
1978	483.422.127 F	23 %

Tout comme pour vendre n'importe quelle marchandise, la réalisation des affaires IARD présupposent l'existence d'une offre et d'une demande. L'offre émane de l'assureur et la demande émane des assurables qui ont besoin des garanties d'assurances.

Notre marché présente d'énormes potentialités en affaires IARD assurables et la demande est insuffisante. Ce qui nous amène une fois de plus à poser la question de savoir comment faire pour accroître le volume des affaires IARD dans le portefeuille des sociétés d'assurances.

Pour répondre au problème posé, nous allons faire une analyse descriptive de la réalisation des affaires IARD (exemple de l'AMACAM) en présentant les garanties offertes et la procédure de souscription d'une part; nous rechercherons d'autre part, après avoir caractérisé le marché des risques IARD, les moyens de développer ces branches dans un portefeuille d'assurances pour une gestion équilibrée et partant, rentable.

 R E M I E R E  A R T I E

L'ANALYSE DESCRIPTIVE DE LA REALISATION DES AFFAIRES

IARD DANS L' A M A C A M

D'une manière générale, la réalisation des affaires dans une compagnie d'assurances est l'oeuvre du service commercial, dont le dynamisme conditionne la prospérité de l'entreprise. Dans l'AMACAM, ce service est constitué par le Service de Production du Siège et d'un réseau d'implantation de 18 agences ou bureaux directs couvrant toute l'étendue de la République. Le Service Commercial revêt une importance particulière en ce sens qu'en produisant, il approvisionne la société en contrats dont la contrepartie correspond à l'encaissement des primes d'assurances ou cotisations. Pour bien cerner le mécanisme de réalisation des affaires, ou plus précisément le fonctionnement de la production en matière des assurances IARD, nous allons au préalable présenter quelles sont les différents produits que l'AMACAM offre au public.

CHAPITRE I : LES GARANTIES D'ASSURANCES IARD OFFERTES PAR L'AMACAM

L'AMACAM offre aux individus, aux groupes d'individus et aux entreprises un éventail de garanties de prévoyance et de sécurité. D'après les registres statistiques et les états comptables de la société, entrent dans la rubrique des "risques divers" (IARD) les assurances suivantes :

- Incendie
- Individuelle Accident
- Responsabilité Civile
- Autres Divers tels que la maladie, la mortalité du bétail, la garantie tous risques chantiers, bris de glace, bris de machine..., y compris la branche maritime.

En ce qui concerne la maritime, ce n'est généralement pas un risque divers, d'autant plus que cette branche fait l'objet d'une réglementation spéciale. A cet égard, il est souhaitable d'envisager son retrait du groupe des assurances IARD en vue d'une gestion séparée permettant de mieux suivre son évolution.

Nous allons tour à tour examiner les principaux produits IARD vendus par l'AMACAM en donnant pour chaque cas, la définition du risque, les éléments de tarification et si possible, un exemple pratique vécu pendant le stage.

§ 1 - La garantie d'assurance incendie

Deux types de polices d'assurance incendie nous ont frappé dans l'AMACAM; d'une part, la police classique d'assurance contre l'incendie et d'autre part, la police spéciale d'assurance contre l'incendie des plantations.

A - La garantie classique d'assurance incendie

Par définition, l'assurance contre l'incendie est une assurance de choses destinée à réparer à titre principal les dommages matériels causés directement par le feu aux biens de l'assuré. Son but est d'indemniser l'assuré qui a subi une perte due à un feu anormal et accidentel, il doit s'agir d'une combustion vive et non d'une combustion lente pour que la garantie soit acquise, c'est-à-dire une combustion avec dégagement de flammes, qui se développe en dehors d'un foyer normal et qui provoque des dommages aux objets environnants.

L'assurance incendie couvre les risques ci-après :

1)- Le Risque direct : Il est constitué par la chose elle-même, c'est-à-dire le bâtiment, son contenu (mobilier, matériel, marchandises), les travaux d'embellissement effectués dans le bâtiment, la privation de jouissance, la perte des loyers pour le propriétaire dans le cas où son immeuble est mis en location.

2)- Les Risques des Responsabilités : Il s'agit des responsabilités pouvant incomber à l'assuré.

Si l'assuré est locataire de son appartement, il est responsable des incendies qui pourraient s'y déclarer (risque locatif).

Si l'incendie s'est communiqué aux appartements des voisins, l'assuré doit se garantir contre les recours que ceux-ci pourraient exercer contre lui.

Enfin, l'assurance incendie garantit les recours que l'assuré pourrait exercer contre le propriétaire. Elle garantit également certains dommages accessoires tels que le déplacement du mobilier, les frais d'expert, les mesures de sauvetage, la perte ou la disparition des objets assurés survenue pendant l'incendie (sauf le vol).

3)- Les Garanties accessoires : L'assureur peut garantir, moyennant paiement d'une surprime et à la demande de l'assuré, les dommages matériels, même lorsqu'ils ne sont pas suivis d'incendie, causés aux bâtiments et aux objets assurés par les explosions (chute de la foudre, explosions du gaz et des appareils) et les transformateurs électriques.

4)- Calcul de la Cotisation

Le montant de la cotisation est obtenu en multipliant le capital à garantir par le taux de prime exprimé en pour 1.000. Ce taux est pris dans le tarif en fonction du danger d'incendie auquel sont exposés les objets assurés et de certains éléments qui sont :

- La nature de la Construction : Le taux de prime sera plus élevé si le bâtiment est construit en matériaux facilement inflammables (bois); il sera faible dans le cas contraire (bâtiment en dur).

- L'usage de l'Immeuble : Le bâtiment peut être à usage de simple habitation, à usage commercial ou à usage industriel. Cet usage détermine le tarif à appliquer au risque.

- La zone de localisation : Le tarif classe les localités par zones; le taux de prime va varier en fonction de la zone d'implantation de l'immeuble. On distingue trois zones : la zone moyenne (ZM); la zone humide (ZH) et la zone sèche (ZS).

Par ailleurs, le risque peut être passible d'un taux de prime plus élevé lorsqu'il existe un élément d'aggravation du risque, par exemple l'existence d'un entrepôt d'essence sur les lieux assurés.

Par contre, l'assureur peut accorder des réductions de prime si l'immeuble à assurer est doté des dispositifs de prévention contre l'incendie tels que les extincteurs, les sprinklers, etc.

5)- Exemple pratique : Soit à assurer contre l'incendie un locataire d'immeuble. La proposition d'assurance donne les renseignements suivants :

- . Situation de l'immeuble : Yaoundé, quartier Melen
- . Usage : simple habitation
- . Montant du loyer : 300.000 F CFA par mois
- . Valeur du mobilier : 10.000.000 F CFA
- . Recours des voisins : 50.000.000 F CFA.

Pour calculer le montant de la cotisation, on prend le tarif des risques "simple habitation" et on choisit les taux de prime de la zone moyenne qu'on va appliquer aux différents capitaux à assurer :

donc : Valeur de l'immeuble : $300.000 \times 12 \times 15 = 54.000.000$ F CFA

Cotisation de l'immeuble : $\frac{54.000.000 \times 0,70}{1.000} = 37.800$ F

Cotisation du mobilier : $\frac{10.000.000 \times 1,10}{1.000} = 11.000$ F

Cotisation du recours des voisins :

$\frac{50.000.000 \times 1 \times 0,70}{4 \times 1.000} = 8.750$ F

. Montant des capitaux assurés :

$$54.000.000 + 10.000.000 = 50.000.000 = \underline{\underline{114.000.000 \text{ F CFA}}}$$

. Montant de la cotisation nette (CN) :

$$37.800 + 11.000 + 8.750 = \underline{\underline{57.550 \text{ F CFA}}}$$

. Montant de la cotisation totale (CN + taxes + accessoires) :

$$57.550 + 14.700 + 1.250 = \underline{\underline{73.500 \text{ F CFA}}}$$

B - L'assurance incendie des plantations

1)- Généralités : L'AMACAM offre aux agriculteurs une assurance contre l'incendie des plantations qui couvre les fruits portés par les arbres, les récoltes contenues dans les magasins, les récoltes pendant leur cheminement du lieu de production au marché ou au port d'embarquement, les bâtiments d'exploitation situés dans la plantation (magasins, usine de traitement, logements du personnel d'exploitation...).

Les éléments d'appréciation du risque sont la superficie de la plantation, le nombre de plants, la valeur et le tonnage des récoltes des trois dernières années.

Le montant de la cotisation s'obtient en multipliant la valeur de la récolte annuelle par une valeur déterminée par le tarif en fonction de la superficie de la plantation, le produit étant divisé par 1.000.

2)- Exemple pratique : Soit à assurer une bananeraie de 80 ha qui produit 4 tonnes de bananes par mois à raison de 27 F le kilogramme.

Le capital à assurer : $27 \times 4000 \times 12 = 1.296.000 \text{ F CFA}$

Cotisation nette : $\frac{\text{Valeur assurée} \times \text{valeur du tarif}}{1.000}$

$$= \frac{1.296.000 \times 60.000}{1.000} = 77.760 \text{ F CFA}$$

On ajoute à cette CN les taxes et les accessoires pour trouver la cotisation totale à payer.

§ 2)- La garantie d'assurance individuelle accidents

C'est une assurance de personnes aux termes de laquelle l'assureur garantit l'assuré contre les conséquences pécuniaires consécutives aux risques d'accidents. Par accident, il faut entendre une lésion de l'organisme provoquée par une action violente, soudaine, fortuite, imprévue et indépendante de la volonté de l'assuré et du bénéficiaire. C'est dans cet esprit que sont exclus de la garantie certains événements tels que la maladie, le suicide, les accidents résultant d'ivresse ou de pratique des sports dangereux ou du fait des guerres.

Au titre des différentes polices d'assurance individuelle accidents, l'AMACAM garantit en cas d'accident le versement d'une indemnité forfaitaire fixée par l'assuré au moment de la souscription du contrat. Ce contrat prévoit généralement :

- Un capital à verser aux ayants-droit en cas de décès de l'assuré.
- Un capital à verser à l'assuré lui-même en cas d'invalidité permanente consécutive à l'accident, ce capital est fonction du taux d'incapacité fixé par le médecin après consolidation de l'assuré.
- Une indemnité journalière en cas d'hospitalisation ou d'invalidité temporaire.
- Le remboursement des frais médicaux et pharmaceutiques (FMP) dans la limite du montant garantir dans le contrat.

Ceci dit, nous allons passer en revue quelques types de police d'assurance individuelle accidents qu'offre l'AMACAM.

A - L'assurance individuelle accidents des particuliers

Elle couvre les accidents qui peuvent frapper l'assuré dans sa vie privée à l'exclusion de ceux résultant d'une activité professionnelle. Le montant de la cotisation dépend du capital

à assurer d'une part et de la profession de l'assuré d'autre part. Le tarif répartit les professions en quatre classes (A, B, C et D), chacune d'elle ayant un taux de prime qu'on applique au capital assuré.

Exemple pratique : Le Directeur d'une maison de commerce veut se garantir contre les accidents de la vie privée pour un capital de 5.000.000 F et 40.000 F de frais médicaux.

Ce Monsieur fait partie de la classe A dont le taux de prime est de 2 pour 1.000. La cotisation à payer sera :

$$\frac{5.000.000 \times 2}{1.000} = 10.000 \text{ F en cas de décès}$$

et

$$\frac{5.000.000 \times 2}{1.000} = 10.000 \text{ F en cas d'incapacité permanente.}$$

La cotisation correspondant à 40.000 F de FMP est égale à 1.950 F.

La cotisation nette : $10.000 + 10.000 + 1.950 = 21.950 \text{ F.}$

B - L'assurance individuelle Groupes des Planteurs

Elle couvre les membres du groupe contre les accidents pouvant les frapper individuellement dans l'exercice de leurs activités agricoles. L'assurance individuelle groupes est généralement souscrite par les organismes agricoles (coopératives, syndicats...) au profit des membres.

En plus des garanties classiques des assurances individuelles accidents (décès, IPT, IPP, FMP) la police prévoit au profit de l'organisme souscripteur une garantie subsidiaire qui couvre sa responsabilité civile pour tout événement couvert par la police et engageant sa responsabilité.

Le plafond de la garantie est de 5.000.000 F et le souscripteur est tenu d'alimenter la police par une information permanente de l'assureur des changements intervenus dans le groupe. L'entrée en risque de chaque assuré se fait au moyen d'une proposition d'assurance individuelle.

C - L'individuelle accidents Groupe d'ouvriers d'un chantier

La police a pour but de garantir les conséquences pécuniaires des accidents pouvant frapper les ouvriers de chantiers dans l'exercice de leurs activités pour la durée des travaux. La garantie intéresse particulièrement les ouvriers de chantiers temporaires dont les patrons ne sont pas affiliés à la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale qui dispose d'un monopole de l'assurance accident de travail.

Exemple pratique : Un tacheron veut assurer 13 ouvriers d'un chantier dont la durée des travaux est de 6 mois aux conditions suivantes :

- Montant de la garantie : 5.000.000 F en cas de décès et 5.000.000 F en cas d'invalidité permanente.
- Remboursement des FMP à concurrence de 25.000 F.
- Indemnité quotidienne : 400 F par jour.

Pour calculer la cotisation, le tarif donne 8.120 F par personne par an.

Cotisation nette annuelle : $8.120 \text{ F} \times 13 = 105.560 \text{ F}$.

Cotisation pour 6 mois : $105.560 \times 68\% = 71.780 \text{ F}$.

donc :	CN	71.780
	Complément	1.250
	Taxes	<u>7.300</u>
Total à payer		<u><u>80.330 F CFA</u></u>

D - L'individuelle accidents des chauffeurs

Cette garantie est greffée au contrat automobile et constitue à l'AMACAM l'une des conditions d'acceptation des risques TPV. Le montant de la cotisation pour garantir un capital d'un million de F. est fixé forfaitairement, non compris les taxes et accessoires à :

- . 6.000 F pour un chauffeur de taxi de ville
- .25.000 F pour un chauffeur de taxi de brousse
- .30.000 F pour un chauffeur de car de transport.

E - L'individuelle accidents des personnes transportées à titre gratuit

C'est une garantie également greffée au contrat auto pour les véhicules de tourisme, les véhicules utilitaires et les camions. Cette assurance couvre les personnes transportées y compris l'assuré lui-même et son chauffeur.

Le montant de la cotisation est fixé à 1.500 F par personne pour les véhicules de tourisme et à 2.000 F par personne transportée dans la cabine pour les camions et les véhicules utilitaires. Les personnes transportées hors de la cabine font l'objet d'une tarification spéciale suivant les clauses insérées dans le tarif.

§ 3)- Les Garanties des responsabilités civiles

La responsabilité civile (RC) est l'obligation légale de réparer les dommages causés à autrui par ses fautes personnelles (articles 1382 et 1383 du Code Civil) par le fait des choses et des animaux dont on a la garde juridique (article 1384, al. 1er et 1385 du Code Civil) par le fait des personnes dont on doit répondre (art. 1384 al. 5 du Code Civil), par le fait de son activité professionnelle (art. 1382 à 1386 du Code civil).

Compte tenu de la diversité des cas de RC, nous n'aborderons que quelques uns, et nous précisons que l'assurance de RC garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de l'assuré au cas où celle-ci est retenue dans le cadre des articles 1382 à 1386 du Code Civil.

Tableau des montants des garanties Responsabilité civile

G A R A N T I E S	Grande Garantie	Garantie Moyenne	Petite Garantie
Accidents corporels	illimitée	25.000.000	10.000.000
Accidents matériels	25.000.000	10.000.000	2.500.000

A - La garantie RC Chef de famille

Cette assurance a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la RC de l'assuré en sa qualité de chef de famille, maître de maison ou de simple particulier pour les dommages matériels et corporels résultant d'accidents causés à autrui dans le cadre de la vie privée, à l'exclusion de la vie publique ou professionnelle.

Le montant de la cotisation nette est fixé à :

- . 12.000 F pour la grande garantie
- . 8.000 F pour la garantie moyenne
- . 4.000 F pour la petite garantie.

A ce montant, il faut ajouter une surprime pour la RC bicyclette de 2.500 F par engin.

B - La garantie RC Chef d'entreprise

Cette garantie a pour objet de couvrir l'assuré contre les conséquences pécuniaires de la RC qu'il peut encourir en raison des dommages corporels et matériels causés aux tiers et résultant d'accidents, d'incendie ou d'explosion dans le cadre de son exploitation.

L'AMACAM offre d'autres types de garanties RC exploitation adaptées aux professions agricoles et forestières dont les plus importantes sont :

1°)- La garantie RC exploitations forestières

L'assurance couvre les accidents causés à des tiers dans le périmètre de l'exploitation à l'occasion des travaux d'abattage d'arbres, de sciage, tronçonnage, transport des arbres abattus.

La cotisation de base est de 20.000 F à laquelle on ajoute une surcotisation par hectare attribué, même non mis en valeur.

Sont exclus de la garantie, les accidents de levage, chargement et déchargement de véhicule par engins spéciaux, ainsi que les transports fluviaux et lagunaires.

2°)- La garantie RC des coopératives Instituts et Entreprises agricoles

La police couvre la RC de ces organismes moyennant le paiement d'une cotisation de base de 20.000 F à laquelle s'ajoutent des charges supplémentaires variables suivant les activités.

3°)- La garantie RC Exploitations agricoles

La police couvre la RC de l'exploitant agricole à l'égard des tiers pour les accidents qu'il pourrait causer dans le cadre de l'exploitation.

Le montant de la cotisation varie en fonction de la superficie de l'exploitation et de la nature des produits.

4°)- Les polices RC scolaire et RC sportive

Les polices RC scolaire et RC sportive font partie de l'assurance RC collective couvrant les groupes.

La RC scolaire est divisée en deux branches :

- L'Individuelle contractuelle : Elle garantit le remboursement des frais occasionnés par les accidents survenus aux élèves et étudiants pendant leurs activités scolaires.
- La RC de l'établissement : Elle couvre l'établissement scolaire contre les dommages matériels et corporels susceptibles d'être causés aux tiers par les préposés dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour la souscription de la police, les directeurs d'école adressent la liste des élèves qui ont payé la cotisation dont le montant est fixé à 75 F par élève.

La police RC sportive quant à elle est souscrite par l'Office National des Sports. Elle couvre les conséquences pécuniaires de la RC encourue par l'office à l'égard des tiers d'une part, ainsi que les conséquences pécuniaires encourues par les sportifs eux-mêmes à la suite d'accidents sportifs d'autre part.

§ 4 - Autres risques divers

A - La police tous risques chantiers

Lorsqu'une entreprise construit un ouvrage, elle a besoin de se garantir contre plusieurs risques pendant la durée des travaux, à savoir : ceux qui peuvent endommager l'ouvrage lui-même et ceux qui peuvent mettre en cause sa responsabilité civile du fait de son activité.

Le calcul de la cotisation est basé sur le montant des travaux et tient compte des réponses données par l'entrepreneur au questionnaire proposition d'assurance.

B - La police maladie

Le contrat a pour but de garantir le remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation consécutifs à une maladie.

Le contrat peut être établi au profit de toute personne se trouvant dans un état de santé normal jusqu'à l'âge de 60 ans.

Dans l'AMACAM, la souscription des contrats d'assurance maladie a été momentanément suspendue pour les cas isolés, car non seulement que la maladie est un mauvais risque, mais aussi c'est un risque qui fait souvent l'objet de l'escroquerie en assurance. C'est pour cette raison qu'elle préfère réserver la souscription de cette garantie au profit des groupes d'individus (50 personnes au moins).

Il existe deux formules en assurance maladie :

- La formule I qui prévoit le remboursement de 80% des FMP avec un plafond de 300.000 F par maladie et par personne.
- La formule II qui prévoit un remboursement de 100% des FMP avec un plafond de 500.000 F par personne et par maladie.

C - La garantie mortalité du bétail

C'est une assurance qui est appelée à se développer dans le cadre du plan viande. La garantie joue en cas de mortalité des bêtes assurées par suite d'accidents ou pour les maladies contractées postérieurement à la prise d'effet de la police. L'AMACAM couvre l'assuré contre la mort naturelle ou accidentelle et l'abattage autorisé par la société en cas d'éventration ou de fracture ouverte d'un membre.

L'assurance porte sur le bétail de reproduction, d'élevage et de culture attelée à l'exclusion formelle du bétail nomade et de boucherie.

Le tarif généralement applicable est de 10% de la valeur assurée pour les animaux nés dans le pays. L'assurance ne porte que sur 80% de la valeur des bêtes, les 20% qui restent sont à la charge de l'assuré.

La souscription du contrat se fait à l'aide d'un procès-verbal ou d'un certificat du vétérinaire qui identifie chaque animal reconnu assurable. Le contrat est souscrit pour trois ans au minimum. Les contrats de durée inférieure à 3 ans sont passibles d'une surprime de 10%, ceux de plus de 3 ans bénéficient d'une réduction de 10% de la cotisation.

D - L'assurance Bris de Glace

La police couvre après leur mise en place, les glaces, verres et autres articles de miroiterie, les vitrines, enseignes et inscriptions sur verre contre le bris par accidents occasionnés soit par le fait non-intentionnel de l'assuré ou de ses proposés et personnes de sa maison; soit par le fait ou l'inprudence ou la malveillance des tiers, le tassement ou le vice de construction.

La cotisation varie en fonction des caractéristiques de la glace assurée (l'épaisseur, surface, protection...). Elle est généralement indexée. C'est ainsi qu'en cas de sinistre, l'assureur ne verse pas une indemnité, mais il fait remplacer les glaces.

E - L'assurance Dégats des eaux

Elle garantit également les conséquences de la RC de l'assuré lorsqu'il a causé des dommages matériels à des tiers par des fuites d'eau accidentelles survenues chez lui.

L'assuré évalue lui-même le montant des capitaux à assurer. La cotisation est obtenue en appliquant sur le montant de la valeur assurée un taux de prime choisi dans le tarif.

Nous venons de faire un survol des principales garanties d'assurance IARD offertes par l'AMACAM. Cependant, les assurables peuvent obtenir auprès de cette société bien d'autres garanties d'assurance des risques divers telles que les assurances bris de machine, transport de marchandises, RC aviation, vol avec effraction, etc.

Il y a lieu d'ajouter quelques mots sur l'assurance maritime qui reste encore gérée dans l'AMACAM dans la rubrique des risques divers.

D'abord, nous n'avons pas suivi durant le stage des dossiers d'assurance maritime parce que ce risque est, pour l'essentiel, géré à l'Agence de Douala, ville qui abrite l'un des plus grands ports du Cameroun.

A Yaoundé, l'assurance maritime n'est pas encore développée. Il est souhaitable de développer cette branche dans le capitale en prospectant les gros commerçants de la place qui se livrent aux activités d'import-export.

Des explications verbales qui nous ont été données, l'AMACAM pratique l'assurance maritime aux conditions "Tous-Risques" et aux conditions "FAP SAUF". Cette branche est importante dans le marché camerounais puisqu'une loi du 8 décembre 1975 rend obligatoire l'assurance des marchandises à l'importation. Il n'est pas encore possible d'apprécier deux ans après l'entrée en vigueur de la loi l'évolution des résultats techniques de l'assurance maritime.

Après avoir présenté quelques branches d'assurance IARD vendues par l'AMACAM, nous allons étudier dans le chapitre suivant la souscription des contrats intéressant ces catégories d'opération d'assurance.

CHAPITRE II : LA SOUSCRIPTION DES CONTRATS D'ASSURANCES
IARD DANS L'AMACAM

La souscription des contrats d'assurance est la phase même de réalisation des affaires dans la société. C'est l'ensemble du processus par lequel se réalise une opération d'assurance entre l'assureur d'une part, et le souscripteur d'autre part. Les règles juridiques applicables sont celles de droit commun de formation des contrats; les branches IARD qui nous intéressent n'échappent pas à ces règles.

L'opération d'assurance elle-même peut être définie comme l'acte par lequel une partie, l'assuré se fait promettre par l'autre partie l'assureur et moyennant le paiement d'une prime ou cotisation que cette dernière lui versera une indemnité en cas de réalisation de l'évènement prévu au contrat.

L'assureur est généralement une personne morale représentée par ses organes, personnes physiques, que désignent la loi et les statuts.

Le souscripteur est une personne physique ou morale, qui demande la garantie de l'assureur et qui est tenue de lui payer la prime. Parfois, le souscripteur réunit les qualités d'assuré et de bénéficiaire du contrat. Il est assuré lorsque sont exposés aux risques ses biens, son activité, sa personne ou sa responsabilité. Il est bénéficiaire lorsque c'est lui-même qui touchera la prestation d'assurance.

Cependant les trois qualités (souscripteur, assuré et bénéficiaire) peuvent être bien distinctes, c'est-à-dire représenter des personnes différentes.

Dans l'AMACAM, nous l'avons annoncé à l'introduction, les souscripteurs de contrat sont des sociétaires de la Mutuelle. S'agissant d'une société d'assurance à forme mutuelle, les clients ont la double qualité d'assureurs des autres membres de la mutualité et d'assurés par ces mêmes membres.

§ 1 - La procédure de souscription des contrats "IARD"
dans l'AMACAM

Avant d'aborder la phase de la procédure de souscription des contrats, il y a lieu de préciser tout d'abord qu'il existe plusieurs méthodes de commercialisation des produits d'assurances. L'AMACAM pratique les ventes directes, les ventes par le canal des courtiers d'assurances et les ventes consécutives à la prospection des clients.

1)- Les ventes directes

L'assurable peut s'adresser directement soit au Service de Production du siège, soit au guichet d'une agence de la société où il sera servi par les rédacteurs de production.

2)- Les ventes par les intermédiaires d'assurances

L'AMACAM traite parfois avec les courtiers d'assurances. L'assurable peut donc utiliser les services d'un courtier dont le rôle est de chercher des risques assurables pour les placer dans une compagnie susceptible de les assurer. C'est un commerçant libre sans attache avec une compagnie déterminée. C'est dans cet esprit que l'AMACAM a quelques affaires en portefeuille apportées par les courtiers.

3)- Les ventes consécutives à la prospection

L'assurable peut avoir été prospecté soit par un inspecteur de l'AMACAM, soit par un agent salarié de la maison soucieux de contribuer à la prospérité de cette dernière. Signalons ici que tous les agents de l'AMACAM sont habilités à prospecter pour le compte de leur organisme d'assurance.

Parmi ces trois méthodes de commercialisation de l'assurance, seule la première reste la plus répandue, les deux autres interviennent occasionnellement. Habituellement au sein de

l'AMACAM, on attend des clients éventuels derrière les guichets, ce qui n'est pas de nature à promouvoir la production des risques IARD qui nous intéressent ici. Il faudrait penser à développer les autres modes de commercialisation et surtout les encourager dans la perspective d'un élargissement du portefeuille de la société.

Cette remarque tient au fait que durant le stage, nous n'avons pas eu l'occasion de suivre un seul dossier de souscription de contrat risque divers réalisé par l'intermédiaire d'un courtier, ou après la prospection du client.

Quelque soit la méthode de commercialisation, toute souscription de contrat d'assurance IARD suit une certaine procédure au sein du Service de Production entre la visite du client et le classement du contrat régularisé au portefeuille.

A - Le questionnaire-proposition d'assurance

L'établissement d'un contrat d'assurance est le plus souvent procédé d'une proposition d'assurance. Le rédacteur de production qui reçoit l'assurable commence par la collecte des informations sur le risque et les garanties d'assurance qu'il faut proposer à l'intéressé. Les informations sont consignées dans la proposition d'assurance qui est un document très important, établi sur un imprimé-questionnaire qui est rempli soit par l'assurable lui-même, soit par le rédacteur conformément aux déclarations de celui-ci. Ce document est destiné à renseigner l'assureur aussi exactement que possible sur les caractéristiques du risque qui lui est proposé.

La proposition est sensée être l'oeuvre de l'assuré, même lorsque celui-ci n'a eu qu'à y apposer seulement sa signature au bas du document. Bien que distincte de la police, la proposition s'y incorpore et ne peut être dissociée. Elle est opposable à

l'assuré si elle est entachée de réticence ou de fausse déclaration, auquel cas l'assuré sera passible des sanctions très graves des articles 21 et 22 de la loi du 13 juillet 1930.

La proposition contient :

- les noms et adresse de l'assuré;
- la nature et la description du risque à assurer;
- les circonstances qui ont une influence sur l'opinion du risque;
- le montant du capital à assurer;
- le montant de la cotisation à payer;
- la durée du contrat.

La loi prévoit que la proposition n'engage ni l'assureur, ni l'assuré (art. 7 al. 1er L 1930) la société d'assurance est donc libre d'accepter le risque, ou de le refuser, ou enfin de faire une contreproposition à l'assurable lorsqu'elle ne veut pas le couvrir dans les conditions déclarées par ce dernier.

Cette collecte des informations constitue une bonne occasion pour le rédacteur de s'entretenir avec le client et de lui proposer d'autres garanties d'assurance susceptibles de convenir à l'intéressé.

Au cas où le client accepte de prendre d'autres garanties, chaque risque fait l'objet d'une proposition d'assurance distincte, celle-ci permet de calculer, aux vues des déclarations du client, le montant de la cotisation correspondante.

Pour effectuer ce travail, chaque rédacteur dispose d'un tarif par nature de risques. La cotisation totale à payer comprend la cotisation nette, augmentée des taxes de l'Etat et des accessoires. La proposition doit être signée par l'assuré d'abord et par le rédacteur ensuite.

B - L'établissement de la police

Une fois la tarification du risque faite, et le montant de la cotisation accepté par le client, le rédacteur établit le contrat ou la police selon le vocable usuel. La police passe d'abord au portefeuille avant la frappe où le teneur des registres vérifie d'abord la tarification. S'il n'y a pas d'erreur, il procède à l'enregistrement de la police dans le registre des "risques divers", lui attribue un numéro d'inscription et un numéro de police. C'est ce numéro de police que doit en principe porter tous les contrats d'assurances que le client intéressé pourra souscrire dans la société et, ce sera le même numéro qui sera porté sur son dossier au portefeuille. En cas de renouvellement du contrat, le sociétaire conserve toujours ce même numéro de police.

C - Le paiement de la cotisation

Afin de gagner du temps, le rédacteur peut donner un reçu au client lui permettant de régler directement sa cotisation à la caisse, pendant que le contrat est à la frappe. La date du paiement est importante, car il peut être stipulé dans la police que l'assurance n'aura d'effet que le lendemain à midi du jour du paiement de la cotisation, sauf convention contraire entre les parties.

D - La signature de la police

Une fois que le contrat est dactylographié en trois exemplaires au moins, le client s'étant déjà acquitté du paiement de la cotisation, celui-ci doit signer tous les exemplaires de la police, l'assureur les signes également et le contrat est parfait, il ne reste plus aux parties que d'en poursuivre l'exécution. Cette procédure vaut pour les petits clients. En ce qui concerne les gros sociétaires, l'AMACAM établit la facture du montant de la cotisation et l'adresse aux intéressés. Ceux-ci doivent dans

un délai très réduit, procéder au règlement de la cotisation sous peine de se voir suspendre les garanties ou résilier le contrat pour non-paiement de la cotisation (art. 16 L 1930).

E - La note de couverture

L'assureur peut être amené, dans certains cas, à délivrer à l'assuré une note de couverture. Il s'agit d'un accord provisoire qui résulte d'une acceptation immédiate de l'assureur et qui se manifeste par une note de couverture signée par lui seul.

L'accord provisoire devient caduque si l'assureur refuse par la suite d'accepter définitivement le risque. En revanche, au cas où il l'accepte définitivement, l'accord définitif prend le relais de l'accord provisoire.

Dans l'hypothèse de refus, l'assuré sera tenu de payer le montant de la cotisation correspondant à la période durant laquelle celui-ci aurait bénéficié de la garantie d'assurance en vertu de la note de couverture.

F - La ventilation de la police et ouverture du dossier

Dès que le contrat est parfait ou régularisé, il est ventilé comme suit :

- un exemplaire (1ère frappe) au sociétaire
- un exemplaire (2e frappe) classé au chrono
- un exemplaire (3e frappe), la minute et la proposition sont versées au dossier du sociétaire qui est envoyé au portefeuille pour une deuxième vérification de la tarification et pour classement . Lorsqu'il y a un moins-perçu de la cotisation, le client est invité à venir solder son compte. Si au contraire, il y a un trop-perçu, le client a droit au remboursement.

§ 2 - Observations et suggestions

A - Sur le système de commercialisation

Chacun des procédés de commercialisation des risques IARD précédemment évoqués donne lieu à un certain nombre de remarques :

En ce qui concerne les ventes directes, il faut noter que cette méthode, la plus utilisée dans l'AMACAM, présente des avantages, mais aussi des inconvénients.

Comme avantages, les coûts des contrats ne sont pas trop élevés, étant donné que les clients s'amènent spontanément au guichet de la société pour s'assurer.

Par contre, les inconvénients ne manquent pas : les risques IARD sont minoritaires dans le portefeuille de l'AMACAM à cause d'une certaine défaillance de ce système de distribution des produits qui consiste à attendre une clientèle sporadique derrière le guichet, d'où le faible volume des affaires IARD dans le portefeuille. Ce système n'est pas conforme aux pratiques modernes d'assurance qui mettent l'accent sur une fonction commerciale dynamique. En effet, ce système (qui consiste à attendre passivement les clients) réduit la société à une simple administration des ventes préjudiciable à sa prospérité dans un régime de concurrence.

Pour être viable, l'assureur doit vendre, et pour vendre, il doit chercher des clients afin de disposer d'un portefeuille substantiel à l'intérieur duquel va s'opérer une bonne compensation des risques.

A propos des ventes passées par le biais des intermédiaires, plus précisément les courtiers d'assurances, il faut noter que le volume des affaires apportées par ceux-ci dans le portefeuille de l'AMACAM est insignifiant.

Non seulement que les intermédiaires coûtent chers en ce sens qu'il faut leur verser une commission qui n'est qu'une fraction de la cotisation payée par l'assuré, mais aussi, ils n'apportent que les risques automobiles qui sont, on le sait bien, de très mauvaise réputation quant aux résultats techniques. Par ailleurs, les intermédiaires ne font généralement pas de sélection des risques. Ils acceptent tout pour toucher des commissions substantielles. Parfois, ils encaissent des commissions qu'ils ne versent pas rapidement à la société, certains profitent pour faire tourner leurs affaires avec les sommes encaissées. Ce comportement est d'autant plus préjudiciable à l'assureur qui a intérêt à encaisser les primes pour les affaires réalisées le plus rapidement possible.

Hormis ce côté négatif des intermédiaires d'assurances, il faut noter qu'ils sont bien placés pour produire, car tout leur travail consiste à chercher les clients et les risques assurables.

Donc les courtiers d'assurances peuvent parfaitement et valablement contribuer au développement des risques IARD dans le portefeuille des sociétés à condition qu'ils fassent honnêtement et consciencieusement leur tâche.

Cependant, il faut le souligner, le marché camerounais ne dispose pas de courtiers en nombre suffisant pour bien exploiter le marché. On nous a signalé qu'il y a un seul courtier à Yaoundé et qui place certaines affaires dans l'AMACAM et il y en aurait quatre à Douala. L'AMACAM possède aussi deux représentants ou apporteurs d'affaires dont l'un est installé à Kribi, l'autre à Bafia.

Il n'en demeure pas moins que les bureaux directs (agences) de l'AMACAM contribuent valablement au développement des risques IARD dans le portefeuille de la société. Une bonne prospection de leur localité respective d'implantation est plus souhaitable.

En ce qui concerne les ventes consécutives à la prospection des clients, cette tâche relève en priorité du Service d'Inspection. Cependant, la possibilité de prospecter a été étendue à tous les agents salariés de l'AMACAM. En effet, n'importe qui dans la société peut prospecter des risques divers et les placer dans celle-ci, moyennant une commission de 10% du montant de la cotisation encaissée. Cette mesure constitue, non seulement une récompense, mais également un stimulant pour augmenter la production.

Si ce procédé est impeccable dans sa conception, il se heurte à des difficultés pratiques liées au fait que le personnel est tenu de rester au bureau pour traiter les dossiers et ne dispose plus suffisamment du temps pour se lancer dans la prospection. Ce qui nous amène à poser le problème de savoir s'il ne serait pas possible de doter l'AMACAM d'une brigade de prospecteurs qui renforcerait le travail de prospection effectué actuellement par la société.

B - Sur la disposition des points de ventes

Dans le Service de Production du Siège, on constate un certain éparpillement des points de ventes.

Tandis que certains risques divers sont gérés par le Service de Production, d'autres sont gérés par le Service Inspection et les deux services ne sont pas côte à côte; ce qui peut créer quelques complications au niveau de la coordination de l'ensemble de la production par le Chef de ce Service.

Il en résulte que le client qui veut s'assurer contre l'incendie s'adresse au Service Inspection et celui qui veut la garantie individuelle accidents s'adresser à la Production. Jusque là, il n'y a pas de problème si les dossiers de nos deux clients sont bien classés au portefeuille.

Les complications naissent à partir du moment où un client voudrait prendre plusieurs garanties gérées par l'un et l'autre service. Faudrait-il qu'il aille tour à tour dans l'un et dans l'autre service, ou alors qu'il s'adresse à un seul service qui traite tout le dossier ?

Le problème que nous évoquons résulte d'une certaine mauvaise organisation, favorisée par la course à la commission et qui fait que le rédacteur qui reçoit le client pour l'incendie par exemple traite directement le dossier afin de toucher la commission correspondante, même s'il ne relève pas du service intéressé, il classe le dossier au portefeuille sans informer le Service Inspection régulièrement compétent. Conséquence; il devient impossible pour ce dernier service de suivre tous les dossiers incendie de la maison, surtout lorsqu'il faut relancer les clients à l'échéance.

De même le Service Inspection traite ses dossiers incendie et remet parfois un exemplaire de la police au portefeuille. Conséquence; l'agent du portefeuille ouvre un autre dossier de sorte que le client aura en tout deux dossiers distincts pour un même contrat.

Il en est de même pour les dossiers maritimes qui au lieu d'être classés lorsqu'ils sont traités au portefeuille, sont conservés par l'agent chargé de la branche. Conséquence : lorsque celui-ci est absent, il devient difficile de se retrouver dans les dossiers maritimes.

Eu égard à ces remarques, nous nous demandons s'il n'est pas nécessaire de réorganiser le Service commercial de l'AMACAM (1) et de revoir le classement des contrats en portefeuille. Un classement central de tous les dossiers traités en portefeuille est nécessaire suivant l'ordre des numéros de police, quelque soit la nature du risque ou le service qui a traité le dossier.

(1) cf. infra Chap. 2, IIème Partie - § 2.

Il est en principe utile que soient classé à l'intérieur du dossier de chaque sociétaire tous les contrats souscrits par l'intéressé dans l'AMACAM; ce classement étant complété par un fichier central comprenant une fiche individuelle par client. Cette fiche doit être ouverte en même temps que le dossier du client au moment de la souscription du premier contrat dans la société. Elle doit indiquer de façon précise et claire toutes les garanties souscrites par le sociétaire, et être régulièrement complétée à chaque circonstance affectant la situation du sociétaire. Ceci permettrait de suivre, par une simple consultation de la fiche, le profil du client et d'inventorier ses garanties en portefeuille, afin de déduire celles qu'on peut lui proposer à l'occasion des renouvellements de ses contrats à l'échéance. La société pourrait ainsi parvenir à apporter aux sociétaires une couverture plus large et complète, en même temps qu'elle diversifiera son portefeuille de risques divers.

" Les "fiches-sociétaires" actuellement utilisées dans l'AMACAM devraient être adaptées à un système plus rationnel aussi bien dans la forme et le contenu qu'en ce qui concerne leur utilisation dans la société.

C - Sur le recouvrement des cotisations

L'assureur doit rapidement entrer en possession des cotisations correspondant aux affaires réalisées. Les problèmes se posent rarement pour l'encaissement des cotisations dues par les particuliers qui ont généralement des contrats sans tacite reconduction. A l'échéance, le contrat peut, selon la volonté des parties, soit prendre fin, soit être renouvelé et la prime est généralement payée à l'avance.

Par contre, les gros sociétaires (clients importants) ont des contrats conclus avec tacite reconduction. A l'échéance, certains ne pensent plus à renouveler le paiement de la cotisation

(le contrat est automatiquement reconduit et la garantie reste acquise) en dépit des lettres de relance de la société. On peut citer le cas d'une grande société de la place qui n'a pas payé sa cotisation de deux ans et ses contrats sont reconduits à chaque échéance.

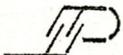
Il est nécessaire, pour ne pas exposer la société aux risques de payer les sinistres des sociétaires qui n'ont pas réglé leur cotisation dans les délais requis, d'appliquer contre ceux-ci la procédure de mise en demeure, suivie de la suspension des garanties et éventuellement de la résiliation des contrats. On peut néanmoins supporter le client en lui accordant des délais un peu plus longs que ceux prévus par l'article 16 de la loi de 1930 pour qu'ils s'acquittent de la cotisation due. Dans l'exemple cité, les contrats doivent être résiliés et le client reste redevable des primes échues et non payées à la société.

*

*

*

Nous venons de voir comment se réalisent les affaires IARD dans une compagnie d'assurance, ainsi que certains problèmes soulevés. L'AMACAM offre au public un grand nombre de produits IARD qui, malheureusement, ne se vendent pas suffisamment pour des raisons diverses, alors que le marché présente d'énormes possibilités d'assurance qu'il faut exploiter. Il faudrait donc rechercher à travers les structures du marché comment faire pour améliorer la fonction commerciale afin de favoriser la demande des assurances IARD dans le portefeuille de la Société.

 E U X I E M E  A R T I E

LA RECHERCHE DES SOLUTIONS POUR LE DEVELOPPEMENT DES
RISQUES IARD DANS LE PORTEFEUILLE DE L'AMACAM

Les risques IARD sont appelés à faire dans l'avenir l'objet d'un éclatement en fournissant dans le marché des branches potentielles exploitables. Comment parvenir au développement des assurances IARD dans le portefeuille d'une société d'assurance ? Nous le saurons, après avoir présenté les caractéristiques du marché, à travers l'étude d'un certain nombre de mesures de nature à promouvoir la fonction commerciale de la société.

CHAPITRE I : LES CARACTERISTIQUES DU MARCHE D'ASSURANCE IARD

Nous avons constaté au cours du stage qu'il existe, en ce qui concerne les risques IARD, une distorsion entre le marché potentiel et le marché réel.

§ 1 - Le Marché potentiel des risques IARD

De nos jours, l'assurance est devenue dans les pays développés un produit de consommation des masses, alors qu'en Afrique, elle est encore une denrée honorée par une minorité constituée par l'élite locale. Le Cameroun n'échappe pas à cette caractéristique d'autant plus qu'il existe un grand nombre de risques assurables sur le marché qui ne sont malheureusement pas tous couverts par la garantie d'assurance. En effet, le marché potentiel des risques IARD présente d'énormes possibilités d'assurance non exploitées à cause des structures actuelles tant du marché lui-même que celles de nos jeunes sociétés qui ne permettent pas une bonne exploitation des branches IARD.

En principe, développement économique et assurance sont liés, car les capitaux investis et exposés aux risques de tout genre pour promouvoir l'urbanisation, l'industrialisation et le monde agricole sont susceptibles de créer, en vue de leur protection, une importante demande d'assurance. Peut agir dans le même sens, l'instinct de sécurité et du bien être individuel et collectif, qui, bien que n'étant pas encore intégré dans nos moeurs, constitue l'un des facteurs de nature à entraîner une demande d'assurance forte et diversifiée.

De même le monde rural et sa production présentent d'énormes potentialités en risques divers, puisque le secteur occupe 80% de la population camerounaise et d'importants capitaux y sont investis chaque année pour son développement. Cependant la matière assurable en milieu rural et agricole n'est pas facile à exploiter, compte tenu des mentalités diverses des populations, du faible revenu des habitants et l'ignorance du phénomène de l'assurance par les intéressés. Le secteur est extrêmement diversifié et comporte des strates sociales où peut se recruter une clientèle énorme en assurance des risques divers.

Si nous prenons l'exemple de la ville de Yaoundé pour recenser la matière IARD assurable - que d'immeubles ne trouverons-nous pas sans assurance contre l'incendie, que de locataires y habitent sans jamais oser penser à se prémunir d'une assurance contre les responsabilités qu'ils peuvent encourir, que ce soit en raison d'incendie, que des fuites d'eaux accidentelles qui peuvent prendre naissance chez eux et causer de dommages énormes aux tiers, que de vitrines et glaces sont en permanence exposées aux risques sans être assurées (grands magasins, des maisons d'habitation de haut standing...) - Que d'entrepreneurs en ville ne se soucient de couvrir leurs risques-chantiers, ni protéger contre les accidents les ouvriers temporaires qu'ils engagent, que de chefs de famille et de chefs d'entreprises ne s'assurent pas contre les conséquences pécuniaires de la RC qu'ils peuvent encourir vis-à-vis des tiers dans le cadre de leurs activités. Que de particuliers ignorent l'existence d'une assurance contre les accidents pouvant les atteindre dans le cadre de la vie privée. Que de commerçants et industriels faisant des activités d'import-export viennent demander l'assurance de leurs marchandises à l'importation quand celles-ci sont déjà au port et que la douane leur exige l'attestation d'assurance ...?.

Il ne faut pas oublier le monde agricole qui s'inscrit dans la vocation même de l'AMACAM - agriculteurs et éleveurs de nos campagnes - ne savent pas qu'ils peuvent assurer leur récolte et leur bétail.

Ces exemples illustrent et expliquent la faiblesse du volume des affaires en IARD dans le portefeuille des sociétés d'assurance. Donc la matière assurable est abondante, pour l'exploiter, l'AMACAM devrait développer les structures permettant une large prospection du marché. Car malgré les nombreux risques IARD en vue, bon nombre ne bénéficient pas de la garantie des assureurs.

§ 2 - Le Marché réel des assurances IARD

La demande des assurances IARD existe dans le marché. Nous l'avons déjà dit, les branches IARD représentent 29% du portefeuille de l'AMACAM. Mais comme on peut s'en rendre compte, la demande est relativement faible, voire même insuffisante.

A - L'insuffisance de la demande

La faiblesse de la demande d'assurance des risques divers caractérise la plupart des marchés des pays en voie de développement où seuls les risques obligatoires constituent la majorité des portefeuilles des sociétés. Cette faiblesse de la demande résulte :

. De l'ignorance des populations des préoccupations de l'industrie d'assurance. La preuve en est dans la branche auto où les gens s'assurent non pour se procurer la sécurité, mais par crainte des contrôles de police et des sanctions qui s'en suivent. Que de fois on a vu des automobilistes truquer l'attestation d'assurance pour échapper, grâce à la présomption que leur procure ce document, aux divers contrôles de la route.

Il est nécessaire de faire comprendre à la population les préoccupations de l'assurance, dont la plus importante est la sécurité des assurés.

L'assurance des risques IARD n'étant pas obligatoire, et connue de la majorité du grand public, il en résulte une faible demande des garanties d'assurances. L'effort que doit fournir les assureurs est d'adapter les produits aux besoins réels et aux aptitudes financières du public assurable, car les coûts de l'assurance augmentés des taxes et accessoires ne peuvent pas être supportés par un assurable à revenu faible.

Enfin, les réseaux de ventes sont un peu défaillants. Il manque à la profession des gens disponibles et capables d'expliquer, de convaincre le public assurable. C'est ainsi que l'accent devrait être mis d'une part, sur la restructuration des réseaux de ventes qui ne répondent pas à l'étiquette de la pratique moderne de l'assurance et d'autre part, sur la formation des producteurs.

Les raisons évoquées illustrent l'écart qui existe entre le marché potentiel et le marché réellement exploité, par conséquent, il est nécessaire de réduire cet écart, afin de permettre à l'assurance de remplir pleinement sa vocation classique et primordiale qui est de procurer la sécurité.

En ce qui concerne l'AMACAM, nous nous sommes demandés si, compte tenu du faible volume des affaires réalisées en IARD, celle-ci réussit à répondre positivement à ce besoin de sécurité des assurés ?

B - Conséquences dans le portefeuille de l'AMACAM

L'incidence défavorable de la faible demande des assurances IARD a des répercussions dans le portefeuille de l'AMACAM. Sans revenir sur le caractère minoritaire de la branche risques divers dans cette société, il faut aborder le problème sous l'aspect important du problème relatif à l'équilibre de ces branches d'assurances.

Le rapport sinistres payés à primes est relativement bon, soit environ 17%; c'est-à-dire que sur 100 F de cotisation encaissée, 17 F ont servi pour régler les sinistres. Bien que ne tenant pas compte des sinistres à payer, il est généralement admis dans l'AMACAM que la fréquence des sinistres en IARD est faible. Compte tenu de cette affirmation, on peut se demander si l'AMACAM peut faire face à tout moment à ses engagements vis-à-vis des assurés et bénéficiaires de contrats, en dépit du faible volume des risques divers dans son portefeuille ?

En fait, l'insuffisance d'un grand nombre de risques en portefeuille pour une branche donnée, entraîne probablement le déséquilibre de cette dernière, d'autant plus que la loi des grands nombres ne pourrait pas jouer. Or l'équilibre des branches est une condition de sécurité permettant à l'assureur de procurer aux assurés les garanties dont ils sont en droit d'attendre en cas de réalisation des sinistres.

On dit que l'assureur gère la mutualité des assurés en portefeuille, ce qui signifie qu'il met en commun de nombreux risques, chaque assuré payant une cotisation dont l'ensemble contribuera à payer les prestations aux seuls sinistrés. D'après Guibout, la mutualité des assurés pour un équilibre dans un portefeuille d'assurances, obéit à certains critères techniques :

. Le nombre : il faut que les risques en portefeuille soient le plus nombreux possible, car plus le nombre de risques est grand, plus l'écart relatif entre le résultat expérimental et la prévision est faible.

. La fréquence prévisible des sinistres : elle doit être suffisante et ne doit pas être trop forte auquel cas, il deviendrait impossible d'assurer.

. L'homogénéité des risques : elle implique une bonne compensation arithmétique des risques entre les assurés ayant des risques de même nature ou semblables.

Ces critères conditionnent l'équilibre de la branche, or l'AMACAM possède pour certains risques divers, un petit nombre de contrats ne pouvant constituer une bonne mutualité. S'il faut comparer la cotisation encaissée pour ces risques à la somme des engagements correspondants pris par la société, l'écart serait trop grand; donc le critère du nombre ne joue pas dans ce cas.

Il en est de même en ce qui concerne la fréquence de survenance des sinistres, puisqu'elle est aléatoire, un gros sinistre dans l'une des branches IARD (exemple des sinistres catastrophes) peut fausser toutes les prévisions et compromettre l'équilibre du portefeuille.

Prenons l'exemple d'une société X qui a une vingtaine de contrats incendie en portefeuille moyennant l'encaissement d'une cotisation de 500.000 F. En contrepartie de cette modique

somme, elle a pris l'engagement de couvrir 450.000.000 F. En de réalisation d'un sinistre de 15.000.000 F la société X aura des difficultés de paiement de l'indemnisation de l'assuré si elle ne compte que sur l'insignifiante cotisation qu'elle a encaissée. La situation serait grave en cas de réalisation de plusieurs sinistres.

Par contre, il en serait autrement si la société X avait des milliers de contrats incendie en portefeuille, ce qui lui permettrait d'encaisser suffisamment de l'argent pour couvrir ses engagements.

Cet exemple nous permet de dire que les résultats techniques dans les branches risques divers dans l'AMACAM sont bons à cause de la faible sinistralité enregistrée. Ceci ne doit pas nous permettre de tirer une conclusion hâtive, au risque de nous tromper, sur un bon équilibre du portefeuille dans notre société. Il est vrai que s'il y a équilibre, il s'agit d'un équilibre fragile à cause du petit nombre de risques divers en portefeuille qui ne peut pas faire jouer la loi des grands nombres s'il intervient un sinistre catastrophe. Un tel sinistre est de nature à mettre en cause toutes les prévisions faites pour une expansion de la branche dans la société.

D'où la nécessité d'orienter tous les efforts dans l'AMACAM dans le développement des branches qui manifestent un certain équilibre, en l'occurrence les risques IARD. Une expansion de ces branches permettrait, non seulement d'écarter nos inquiétudes sur la précarité de l'équilibre dans la gestion des risques, mais aussi de jouer un rôle de facteur équilibrant de l'ensemble du portefeuille en compensant les mauvais résultats de la branche automobile.

CHAPITRE II : LES MOYENS A METTRE EN OEUVRE POUR DEVELOPPER
LES BRANCHES IARD

Pour faire accroître le volume des affaires IARD dans le portefeuille de l'AMACAM, on peut envisager un certain nombre de mesures susceptibles de développer l'esprit d'assurance dans la clientèle. Ces mesures portent aussi bien sur la prospection du marché exploitable que sur l'organisation du service commercial et la formation du personnel.

§ 1 - La nécessité de développer la prospection

La prospection relève, comme nous l'avons déjà dit, du Service Inspection. Or ce service ne dispose pas suffisamment d'agents disponibles pour se consacrer à cette tâche. Dans la pratique, il n'y a presque pas de prospection pour les particuliers: seuls et rarement d'ailleurs, les gros clients peuvent faire l'objet de prospection.

Nous n'allons plus revenir sur les méthodes de commercialisation évoquée plus haut, nous ne parlerons que de la prospection en tant qu'ensemble de procédés destinés à la recherche des clients possibles. Ce qui nous importe ici, c'est la prospection aux fins de souscription des contrats d'assurance.

La prospection consiste pour l'essentiel à solliciter la souscription ou l'adhésion à un contrat d'assurance, ou même encore à exposer à un souscripteur ou à un adhérent éventuel les conditions d'un contrat en vue de la souscription ou de l'adhésion.

Plusieurs méthodes de prospection peuvent être envisagées :

A - La prospection directe

Pour avoir des nouveaux clients en assurances IARD dans son portefeuille, une société peut développer la méthode dite "de porte à porte". Celle-ci consiste comme son nom l'indique à entrer

en contact avec les assurables à domicile pour leur proposer garanties d'assurance qui peuvent les intéresser. Dans ce cas, la société devrait être dotée d'un corps ou d'une brigade d'agents prospecteurs, dont le rôle sera de chercher les clients suivant un programme de prospection établi par la société.

La prospection peut être géographique, auquel cas, elle concernera une localité donnée; elle peut aussi être économique, hypothèse dans laquelle elle ne s'adressera qu'à telle ou telle profession.

Dans l'un et l'autre cas, les prospecteurs étudient au préalable les problèmes ou les besoins d'assurance qui se posent ou peuvent se poser dans une localité ou dans une profession déterminée. Trois facteurs sont déterminants à savoir :

- La nécessité d'assurer créée par l'existence des risques eux-mêmes contre la réalisation desquels les individus ou les entreprises ont intérêt à se prémunir d'une garantie d'assurance.

- La possibilité d'assurer qui dépend elle-même du nombre de risques nécessaires pour faire jouer la compensation arithmétique des risques au sein de la mutualité des assurés.

- La capacité pour les assurables de verser la cotisation d'assurance nécessaire pour couvrir leurs risques.

Ces facteurs sont indispensables et permettent à la société de décider par exemple de rencontrer le groupe de planteurs d'Ebolowa - ou bien le groupe des éleveurs de Garoua - ou bien les industriels et les entrepreneurs de la ville de Douala - ou bien les importateurs et commerçants de la ville de Yaoundé.

Ces rencontres permettent aux prospecteurs de présenter les produits d'assurance intéressant tel ou tel groupe en les sensibilisant aux avantages qui en résultent en cas de réalisation des sinistres, entre autres, celui de la substitution automatique de l'assureur à l'assuré pour réparer le dommage.

B - La prospection des clients en portefeuille

Le procédé consiste à inviter les anciens sociétaires à souscrire d'autres garanties d'assurance en plus de celles déjà souscrites par eux. Prenons l'exemple d'un sociétaire qui a souscrit un contrat incendie. Au moment où il vient renouveler son contrat à l'échéance, le rédacteur lui propose d'autres garanties telles que la RC chef de famille - l'individuelle accidents - le vol...

En ce qui concerne les gros sociétaires, on fait un inventaire des risques souscrits par chaque client en portefeuille et on dresse la liste des garanties à lui proposer.

Le procédé facilite la diversification du portefeuille de la société. C'est d'ailleurs là où apparait l'importance d'un bon classement des dossiers et d'une bonne tenue des "fiches sociétaires" ou "fiches portefeuilles" évoquées plus haut.

Il est important de classer dans un même dossier tous les contrats souscrits par un même sociétaire, ce qui facilite les recherches et la prospection des clients en portefeuille.

De même, l'institution d'un fichier central comportant une fiche par client à ouvrir au moment de la première souscription est indispensable. La "fiche sociétaire" ou "fiche portefeuille" doit faire ressortir de façon claire et précise toutes les garanties souscrites par le client et permettre de suivre à tout moment la situation de celui-ci, y compris les garanties qu'on peut éventuellement lui proposer.

Nous avons constaté que les fiches actuelles de l'AMACAM ne sont pas bien tenues, elles n'existent pas pour tous les clients et ne permettent pas de suivre le profil des sociétaires. D'où la nécessité de revoir tout le système des fiches et du classement des dossiers en portefeuille.

Il convient enfin de signaler l'existence d'un autre mode de prospection par personnes interposées non négligeable. C'est le cas des indicateurs ou des amis personnels dont le rôle se borne à signaler occasionnellement un public assurable. Il en est de même des banques, des institutions de crédit, des maisons de commerce, des négociants, qui peuvent jouer le rôle d'agents occasionnels. Bien que n'étant pas formés en assurance, ils peuvent produire un volume d'affaires appréciable en risques divers grâce aux comptes liés : par exemple les banques peuvent obliger leurs clients à prendre telle ou telle garantie d'assurance pour la sécurité de leurs opérations (assurances crédit, incendie, vie, etc.).

C - La publicité en vue de la prospection

L'AMACAM ne fait pas suffisamment de la publicité dont le rôle est d'informer le consommateur et de l'aider à choisir le produit qui lui convient. Il est vrai que la publicité en matière d'assurance ne joue qu'un rôle secondaire, car elle ne peut pas remplacer les démarches personnelles des prospecteurs auprès des assurables. Toutefois, elle prépare le terrain et l'état psychologique du client à prospector. La publicité peut se faire à travers la presse écrite et parlée, par des affiches et à l'aide des objets publicitaires modelés sous l'insigne de la société. Exemple : des calendriers, des tee-shirts, des porte-clefs, des porte-cartes à distribuer aux assurables.

D'autres modes de publicité peuvent être envisagés telles que l'organisation des campagnes d'annonces et de publicité pour expliquer au public les avantages qu'il aurait à contracter une assurance et donner en même temps une idée de ce qu'est l'assurance en tant qu'industrie.

Il faut toutefois noter que la publicité peut être très coûteuse à partir d'un certain seuil et risque de ce fait d'être préjudiciable à la société même; cependant, une action publicitaire envisagée au niveau de l'ensemble de la profession serait avantageuse.

D - Les problèmes de prospection

Qu'elle soit géographique ou économique, la prospection se heurte à quelques difficultés liées au procédé d'introduction des prospecteurs et à la structure même du marché.

Sur l'introduction tout d'abord, il faut connaître les assurables qu'on veut prospector. Dans ce cas, les prospecteurs contactent les dirigeants des coopératives et des syndicats, cherchent à obtenir des rendez-vous avec eux afin d'assister aux réunions au cours desquelles ils peuvent exposer aux membres les avantages des garanties d'assurance qui peuvent leur convenir.

Pour les commerçants et les importateurs, la société peut obtenir auprès de la chambre de Commerce les noms et adresses des intéressés. Ce qui permettra aux prospecteurs de prendre leur attache soit par téléphone, soit par lettre, ou tout simplement cherchent à obtenir des rendez-vous avec eux en vue de discuter les problèmes d'assurance.

D'autres problèmes sont liés à la structure du marché au sein duquel règne une concurrence très vive. Celle-ci est surtout accentuée par la présence dans le marché d'agents généraux expatriés très influents devant les assurables pour prendre leurs affaires, ceci au détriment des assureurs nationaux. L'AMACAM a souvent perdu des affaires, même ceux relevant du domaine agricole, parce que le risque a été recommandé à telle ou telle société par les bailleurs de fonds. Cependant, l'AMACAM n'a pas le monopole des risques agricoles, bien que ce soit son principal secteur d'intervention.

D'autres difficultés procèdent de la mentalité ou de l'ignorance des assurables des phénomènes de l'assurance. Ainsi certains sont réticents aux mécanismes souvent mal perçus par eux de cette industrie. D'autres sont imperméables aux explications fournies et considèrent l'assurance comme un impôt supplémentaire ou de l'escroquerie.

On le sait bien, aux bonnes raisons du prospecteur s'opposent souvent le comportement incertain de celui qu'il démarché. Donc la prospection se heurte à bien des difficultés, et les prospecteurs doivent réunir les qualités de bons commerçants (serviabilité, amabilité, savoir faire, facilité d'expression...). Il n'en demeure pas moins cependant qu'il faut dépasser ces difficultés si l'on tient à la prospérité de la société.

§ 2 - La réorganisation du Service Commercial

Si le souci de coordination explique les structures actuelles de l'AMACAM, il y a lieu de noter que celles-ci seront probablement dépassées avec le développement sans cesse croissant des branches exploitées. Par conséquent, une certaine restructuration de la société en général et du service commercial en particulier serait souhaitable. Car il est possible que le faible volume des affaires IARD réalisées par l'AMACAM résulte en partie d'un certain sous-développement de la fonction commerciale. Seul un réseau commercial dynamique permet l'expansion de toute société commerciale. Celle-ci ne devrait pas être réduite à une simple administration des ventes composées d'un chef de service entouré d'agents dans un bureau.

Il est possible de concevoir une organisation du service de production du siège en dotant celui-ci, en plus du chef de service, d'autres collaborateurs tel qu'un adjoint qui assure la continuité du service en l'absence du chef de service. La création des sections est également nécessaire pour responsabiliser les agents les plus méritants, par exemple : un responsable des guichets; un responsable de la production automobile; un responsable de la production IARD; un responsable de la maritime; un responsable du portefeuille. Ces sous-responsables étant hiérarchiquement placés sous les ordres du chef de service de Production.

Le service devrait donc avoir comme attribution la réalisation de toutes les opérations de production à l'exception de l'assurance vie qui fait l'objet d'une gestion séparée. Ces structures décentralisées au sein du service peuvent permettre de suivre de près la réalisation des affaires et d'assurer une bonne coordination des tâches de production, ainsi que des études sur le marché.

Par ailleurs, l'accroissement du portefeuille entraînera également à la longue, un dépassement de la gestion manuelle de celui-ci. Le projet de doter l'AMACAM d'une gestion informatisée est salubre. Sa réalisation permettrait à certains agents de se libérer des tâches de routine et de se consacrer à la prospection des risques divers.

§ 3 - Les actions sur le personnel

Pour obtenir un bon rendement, la formation du personnel est indispensable. L'initiative de l'AMACAM d'envoyer la plupart de ses agents suivre les cours à l'IIA est encourageante. Il est souhaitable que les rédacteurs de production suivent une formation appropriée, soit au sein de la maison ou dans des écoles de formation afin de les rendre plus dynamiques dans leurs tâches. En effet, les rédacteurs sont en contact permanent avec les clients. Ils les reçoivent au guichet, discutent avec eux et au besoin leur proposent des garanties nouvelles. Cette tâche est bien difficile et exige certaines qualités et un bon niveau d'instruction pour appréhender les problèmes, expliquer certaines choses et persuader les clients par des arguments convaincants.

Comme l'a dit René Dessal, "Le client attend de l'assureur un langage réaliste, lui permettant de s'engager dans la gestion de son patrimoine, en individu conscient de ses intérêts et organisé pour les protéger et non pas en simple suiveur d'avis" (1).

(1) René DESSAL, directeur du CAPA, in DEMAIN L'ASSURANCE.

Par ailleurs, les rédacteurs devraient être tous polyvalents en matière de production. Il n'est pas avantageux pour l'AMACAM que certains rédacteurs aient le monopole de la production de certains risques divers (exemple : maritime, incendie), parce que les autres rédacteurs n'ont pas été initiés à la tarification des branches concernées. Ceux qui ont ce monopole profitent de la commission correspondante, ce qui n'est pas sans créer une certaine tension au sein du service entre les uns et les autres. En plus, l'absence des rédacteurs bénéficiant de ce monopole peut faire perdre les clients à la société puisqu'en se présentant au guichet, ils ne seront pas servis et s'en iront ailleurs.

Ces arguments permettent d'appuyer l'idée de la nécessité d'initier tous les rédacteurs à la tarification de tous les risques pratiqués dans la société et partant, ils seront polyvalents dans l'intérêt du service.

C O N C L U S I O N

-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

Longtemps ignorée de la majorité du public et, parfois confondue par certains à une sorte d'impôt, ou comparée par d'autres à de l'escroquerie, l'assurance éprouve encore des difficultés pour s'intégrer dans les moeurs et les habitudes de nos pays en voie de développement. En effet, nos marchés se caractérisent par la prépondérance de la branche automobile et par une faible proportion des affaires réalisées dans les branches IARD. Ceci résulte de la faiblesse de la demande d'assurances des risques facultatifs.

Généralement, la gestion des risques IARD est bonne quant aux résultats techniques compte tenu d'une faible fréquence des sinistres dans les branches considérées.

Bien qu'ils soient minoritaires dans le portefeuille des sociétés, les risques divers pourraient en se développant, être salutaires pour les assureurs. C'est un problème d'importance qui, à l'heure actuelle, doit être le champ d'action privilégié des sociétés dans la mesure où ces risques, rationnellement exploités, peuvent jouer le rôle de facteurs équilibrant du portefeuille en compensant les mauvais résultats de la branche automobiles.

Pour développer les risques IARD, nos sociétés doivent se doter de structures appropriées et adaptées au contexte local leur permettant de toucher et de sensibiliser tous les secteurs de l'activité économique, ainsi que toutes les couches sociales du pays.

Le marché potentiel des risques IARD est extrêmement important et diversifié, mais il n'est pas suffisamment exploité, en conséquence il existe une grave distorsion entre le marché potentiel et le marché réel.

Le développement de la prospection requiert ici, entre autres mesures de promotion des ventes, une importance particulière, car pour adapter l'offre à la demande, il faut connaître

ce qui préoccupe les assurables à l'aide des contacts personnels et plus d'occasions d'échanges de points de vues avec eux, cerner les besoins des clients et leur proposer les produits qui leur conviennent le mieux.

A cause d'une prospection poussée, les produits IARD pourront facilement se vendre dans la mesure où le prospecteur va toucher le client chez lui. Il est parfaitement difficile d'écouler suffisamment des produits IARD, parce qu'ils ne sont pas obligatoires comme l'automobile, si l'assureur attend passivement les clients qui peuvent se présenter spontanément au guichet. La fonction commerciale devrait jouer pleinement le rôle directeur qui est le sien pour la prospérité des entreprises d'assurances.

Il faudrait en conséquence développer les systèmes de commercialisation des risques divers :

Tout d'abord, la prospection n'est pas une affaire exclusive des dirigeants et des cadres de la société, mais elle concerne tout le personnel, car les agents peuvent faire jouer leurs relations personnelles et attraper des affaires IARD au profit de celle-ci.

Le système de commission institué dans l'AMACAM pour stimuler la prospection par son personnel est encourageant pour augmenter la production.

Les courtiers et autres intermédiaires peuvent beaucoup produire, mais ce qui est déplorable, c'est que l'unique courtier de Yaoundé, n'apporte à l'AMACAM que les risques automobiles. Si l'on veut étendre ce système de ventes dans la société, il faut inviter les courtiers à diversifier leur portefeuille, c'est-à-dire qu'ils apportent aussi des affaires IARD sous réserve de faire une bonne sélection des risques au départ.

Enfin, le système des ventes directes aurait été une très bonne méthode dans les circonstances propres à l'Afrique puisqu'il permet de baisser le coût des polices. Les ventes directes doivent donc être doublées par une prospection directe qui se fait au moment de la souscription ou du renouvellement du contrat.

Le rédacteur doit profiter dans son entretien avec le client pour lui proposer chaque fois de nouvelles garanties quand il le reçoit.

C'est là qu'apparaît l'importance d'un fichier central régulièrement tenu et comportant une fiche par client qui retrace toutes les garanties souscrites par l'intéressé et permet de déduire celles qu'il faut lui proposer; il en est de même d'un bon classement comportant dans le dossier de chaque client, un exemplaire de tous les contrats que l'intéressé a passés avec la société.

Les responsables de la société doivent veiller constamment à la qualité et à la quantité de la production. Tandis que la qualité consiste à faire une bonne sélection des risques à assurer, la quantité quant à elle, obéit aux exigences des règles de la mutualité des risques en portefeuille, c'est-à-dire la loi des grands nombres, condition d'équilibre des branches. Cette double exigence rejoint le désir commercial relatif au développement du portefeuille.

De plus la diversification des risques IARD en portefeuille est également nécessaire à l'équilibre de celui-ci. Les garanties IARD offertes par l'AMACAM, nous l'avons vu, sont extrêmement diversifiées, mais toutes ces garanties ne se vendent pas, car il y a des risques en portefeuille qui n'ont que quelques dizaines de contrats. La loi des grands nombres ne joue pas dans ce cas et l'AMACAM devrait faire des efforts pour développer de tels risques dans son portefeuille.

Il est souhaitable que les compagnies d'assurance s'efforcent de coordonner leurs activités avec celles des institutions de crédit, qui de leur côté, devraient lier l'octroi des crédits à la garantie offerte par une assurance : (exemple : l'assurance incendie dans le cas d'hypothèque sur les biens immobiliers, l'assurance des marchandises en cas de crédit à l'importation ou à l'exportation, l'assurance-vie en cas de crédit, etc.).

Par ailleurs, on pourrait accroître le volume des affaires IARD en offrant aux assurables des polices combinées couvrant plusieurs risques, au lieu de proposer une police distincte par risque (Ex.: d'une police locataire, couvrant les risques incendie, responsabilité civile, individuelle accident, vol...).

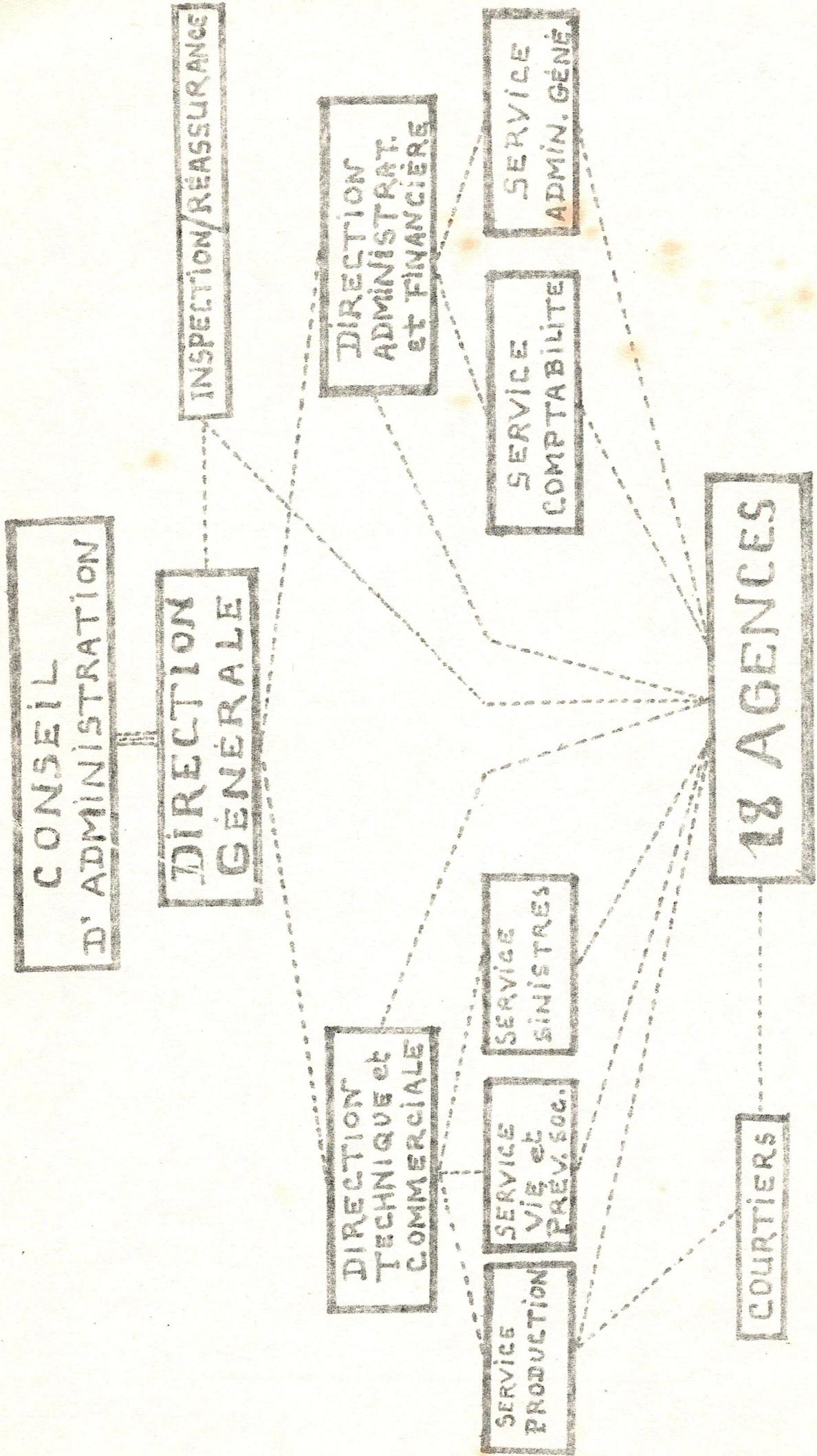
Ces assurances combinées sont déjà appliquées en automobile dans l'AMACAM où les dirigeants ont adopté un certain nombre de combinaisons de garanties risques divers greffées au contrat automobile. D'autres combinaisons peuvent être conçues pour être greffées aux contrats des branches obligatoires (par exemple maritime) ou à celles qui sont plus sollicitées afin de diversifier toujours davantage le portefeuille.

Le domaine agricole présente aussi d'énormes potentialités d'assurances des risques IARD. L'AMACAM pourrait, dans le cadre de sa vocation agricole, réaliser dans ce secteur, malgré les structures difficiles du marché, des affaires risques divers très importantes en prospectant des coopératives, des exploitations forestières, des éleveurs, des agriculteurs et bien d'autres groupes d'individus...

Une étude préalable des besoins de chaque catégorie de groupe assurable et des garanties correspondantes à leur proposer est nécessaire, ainsi qu'une adaptation du montant de la cotisation aux aptitudes à épargner des groupes d'assurables concernés. On peut dans ce cas adopter le paiement des cotisations par versements échelonnés, afin de permettre d'élargir la base sociale de la demande d'assurances des risques IARD.

Enfin pour développer leur portefeuille en risques divers, les sociétés d'assurance ont intérêt à investir dans la formation du personnel. Il est donc souhaitable d'avoir un personnel composé d'agents qualifiés, avertis et rompus dans les problèmes de production et de gestion car, une société ne vaut que ce que valent ses hommes.

ORGANIGRAMME DE L'AMAGAM -



T A B L E D E S / / 2 A T I E R E S

-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

Avant-Propos	1
Introduction	4
 <u>PREMIERE PARTIE : L'ANALYSE DESCRIPTIVE DE LA REALISA-</u>	
<u>TION DES AFFAIRES IARD DANS L'AMACAM</u>	
10	
 <u>- Chapitre I : Les garanties d'assurance IARD offertes</u>	
<u>par l'AMACAM</u>	
11	
§ 1)- Les garanties d'assurance incendie	12
A - la garantie classique d'assurance incendie	12
B - l'assurance incendie des plantations	15
§ 2)- Les garanties d'assurance individuelle	
accidents	16
A - l'assurance individuelle accidents des	
particuliers	16
B - l'assurance individuelle groupes des	
planteurs	17
C - l'assurance individuelle groupe d'ouvriers	
d'un chantier	18
D - l'individuelle accidents des chauffeurs ..	19
E - l'individuelle accidents des personnes	
transportées à titre gratuit	19
§ 3)- Les garanties des responsabilités civiles.	19
A - la garantie RC chef de famille	20
B - la garantie RC chef d'entreprise	21
§ 4)- Autres risques divers	22
A - la police tous risques chantiers	22
B - la police maladie	23
C - la garantie mortalité du bétail	23
D - l'assurance bris de glace	24
E - l'assurance dégâts des eaux	24

- <u>Chapitre II</u> : La souscription des contrats d'assurance IARD dans l'AMACAM	26
§ 1)- La procédure de souscription des contrats IARD dans l'AMACAM	26
A - Le questionnaire-proposition d'assurance .	28
B - l'établissement de la police	30
C - le paiement de la cotisation	30
D - la signature de la police	30
E - la note de couverture	31
F - ventilation de la police et ouverture du dossier	31
§ 2)- Observations et suggestions	32
A - sur le système de commercialisation	32
B - sur la disposition des points de ventes...	34
C - sur le recouvrement des cotisations	36

DEUXIEME PARTIE : LA RECHERCHE DES SOLUTIONS POUR LE
DEVELOPPEMENT DES RISQUES IARD DANS
LE PORTEFEUILLE DE L'AMACAM 38

- <u>Chapitre I</u> : Les caractéristiques du marché d'assu- rance IARD	39
§ 1)- Le marché potentiel des risques IARD	39
§ 2)- Le marché réel des assurances IARD	41
A - l'insuffisance de la demande	41
B - conséquences dans le portefeuille de l'AMACAM	42

- <u>Chapitre II</u> : Les moyens à mettre en oeuvre pour développer les branches IARD	46
§ 1)- La nécessité de développer la prospection.	46
A - la prospection directe	46
B - la prospection des clients en portefeuille	48
C - la publicité en vue de la prospection	49
D - les problèmes de prospection	50
§ 2)- La réorganisation du service commercial ...	51
§ 3)- Les actions sur le personnel	52
 C o n c l u s i o n	 54
 O r g a n i g r a m m e	 58
 T A B L E D E S M A T I E R E S	 59

oooooooooooooooo

